

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bagian sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan antara lain sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Penyangga Perbatasan Betun. Hal ini dibuktikan dari hasil uji statistik secara parsial (uji t) untuk variabel Kualitas Pelayanan (X1) yang menunjukkan nilai t hitung sebesar 5.059 dengan nilai signifikansi sebesar 0.000 lebih besar dari tingkat alfa yang digunakan yaitu 0.05 (5%).
2. Suasana berpengaruh tidak signifikan terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Penyangga Perbatasan Betun. Hal ini dibuktikan dari hasil uji statistik secara parsial (uji t) untuk variabel Suasana (X2) yang menunjukkan nilai t hitung sebesar 1.866 dengan nilai signifikansi sebesar 0.064 lebih besar dari tingkat alfa yang digunakan yaitu 0.05 (5%).
3. Kualitas Pelayanan, dan Suasana, berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pasien Rumah Sakit Penyangga Perbatasan Betun. Hal ini dibuktikan dari hasil uji simultan (uji F) dimana diperoleh nilai F hitung sebesar 87.899 dengan tingkat signifikansi 0.000 lebih kecil dari tingkat alfa yang digunakan yaitu 0,05 (5%). Dari hasil uji tersebut juga disimpulkan bahwa pengaruh kedua

variabel tersebut terhadap Kepuasan Pasien yakni sebesar 57.4%, sedangkan 42.6% lainnya dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak dimasukkan ke dalam penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan tersebut di atas, disarankan kepada:

1. Manajemen Rumah Sakit Penyangga Perbatasan Betun

Untuk menerapkan digitalisasi system pelayanan yang dapat mempermudah pasien dalam memproses dan mengakses pelayanan Rumah Sakit serta merekrut tenaga pelayanan administrasi yang handal agar dapat meningkatkan pelayanan non medis (administrasi). Selain itu, manajemen Rumah Sakit Penyangga Perbatasan Betun dengan dukungan Pemerintah Daerah juga perlu membangun fasilitas tambahan ruangan yang dinilai oleh masyarakat sangat penting namun belum mencukupi kebutuhan pasien agar ketersediaan ruangan untuk pasien dapat tercukupi.

2. Peneliti Selanjutnya

Diharapkan dapat melanjutkan penelitian dengan menggunakan variabel-variabel lain diluar variabel yang diteliti agar dapat memperoleh hasil penelitian yang lebih bervariasi yang berkaitan dengan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Chandra, Gregorius dan Tjiptono Fandy. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: CV Andi.
- Danang, 2012. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS.
- Daryanto. 2011. *Manajemen Pemasaran*: Sari Kuliah. Bandung Satu Nusa.
- Hurryati, Ratih. (2010). *Bauran pemasaran dan loyalitas konsumen*. Bandung: Alfabetha.
- Kotler, Philip and Gary Amstrong. 2008. *Principles in Marketing. 12nd Edition. Book 1*. North Western University New Jersey: Prentice Hall Inc. Bambang Sarwiji dan Benyamin Molan. (Penerjemah), 2009. Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 12. Jilid 1. Jakarta: Penerbit Airlangga.
- Kotler, Philip & Keller. 2008. *Marketing Management. . 13th edition. Book 1*. North Western University New Jersey: Prentice Hall Inc. Bob Sabran, MM. (Penerjemah), 2009. Manajemen Pemasaran. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Penerbit Airlangga.
- Kotler, Philip & Keller. 2012. *Marketing Management. 12th edition. Book 1*. USA: Pearson Ltd. Bambang Sarwiji dan Benyamin Molan. (Penerjemah), 2013. Manajemen Pemasaran. Edisi 12. Jilid 1. Jakarta: Penerbit Airlangga.
- Kotler, Philip & Keller. 2016. *Marketing Management. 12th edition. Book 1 and 2*. North Western University New Jersey: Prentice Hall Inc. Bambang Sarwiji dan Benyamin Molan. (Penerjemah), 2017. Manajemen Pemasaran. Edisi 12. Jilid 1 dan 2. Jakarta: Penerbit PT. Indeks.
- Kotler, Philip & Keller. 2016. *Marketing Management. 15th edition*. USA: Pearson Ltd. Bambang Sarwiji dan Benyamin Molan. (Penerjemah), 2017. Manajemen Pemasaran. Edisi 15. Jakarta: Penerbit Airlangga.
- Lovelock, Christopher dan Lauren K. Wright. 2007. *Principles Service Marketing and Management*. USA: Prentice Hall Inc. Agus widyantoro. (Penerjemah), 2008. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta : PT. Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013.. *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*. Edisi ke 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Malau, Harman, 2018. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Alfabetha.
- Priansa Donni Juni, 2017. *Manajemen Komunikasi dan Pemasaran*. Bandung:

Alfabetha.

Priansa Donni Juni, 2017. *Perilaku Konsumen*. Bandung: Alfabetha.

Riadi, Edi. 2016. *Statistika Penelitian* (Analisis Manual dan IBM SPSS). Edisi 1. Yogyakarta: ANDI.

Sabarguna, Dr.dr. H. Boy S. 2008. *Quality Assurance* Pelayanan Rumah Sakit. Jakarta. CV. Sagung Seto.

Sangadji, Etta Mamang & Sopiah. 2010. *Motodologi penelitian*. Yogyakarta: Andi.

Sugiyono. 1999. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabetha.

Sugiyono. 2006. *Statistika untuk Penelitian*, Cetak ketujuh. Bandung: Alfabetha.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Manajemen Cetakan Ke-3*. Bandung: CV. Alfabeta.

Sugiyono. 2017. *Metode penelitian kuantitatif, dan R&D*. Bandung. Alfabeta, CV.

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*, Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Cetakan ke enam. Penerbit. Andy. Yogyakarta.

Tiptono, Fandy. 2004. *Perspektif manajemen dan pemasaran kontemporer*. Yogyakarta: Andi

Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media Publishing

Tjiptono, Fandy. 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu media.

Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Manajemen, Mewujudkan Layanan Prima*, Andi Offset, Yogyakarta

Tjiptono, Fandy 2018. *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Jogyakarta. Bayumedi.

Tjiptono Fandy, dan Gregorius, Chandra, (2016). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan dan Penelitian)*, Yogyakarta: Andi.

Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Bisnis*. Cetakan kedua, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Yazid. 2005. *Kimia fisika untuk prsamedis*, Andi: Yogyakarta.

Skripsi:

- Budiyanto dan Yunus, 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, Vol. 3, No.12. Surabaya: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA).
- Haryanto, Edy. 2013. Kualitas Layanan, Fasilitas dan harga pengaruhnya terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor SAMSAT Manado. *Jurnal EMBA*, vol. Manado: Universitas Sam Ratulangi Manado (1-11).
- Kurniana. 2008. Analisis Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Swasta. Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik. Universitas Indonesia.
- Martoatmodjo, Soebari. 2014. Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada SPBU Pertamina 54.612.64 di Sidoarjo. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, Vol. 3, No. 8. Surabaya: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA)
- Mongkaren, Steffi. 2013. Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado. *Jurnal EMBA*, vol. 1, No. 4. Manado: Universitas Sam Ratulangi Manado (1-11).
- Putranto, Thomas Aquinas Wahyu Adi. 2011. **Skripsi:** Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasional VI Yogyakarta). Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma.
- Raras, Wiyati. 2014. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Fasilitas, terhadap kepuasan konsumen (studi kasus pada toko emas karunia di Cepu Jawa Tengah). Skripsi Universitas Diponegoro.
- Smaradhana, Sekar Nurmalita. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan di The 101 Hotel Bandung Dago. *Jurnal e-proceeding of Applied Science*, Vol. 3, No. 2. Bandung: Universitas Telkom.
- Tantia, 2017. Kualitas pelayanan, Harga, dan Kelengkapan Fasilitas terhadap kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Cepat Saji KFC Coffee Kedaton Bandar Lampung. Skripsi Universitas Lampung.
- Yanto, 2018. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kelengkapan fasilitas, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan (studi kasus toko Lesbafanci). Skripsi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Yulia, 2016. Pengaruh harga, Kelengkapan Fasilitas, dan Kualitas pelayanan terhadap kepuasan Konsumen di Rental Atika DVD dan VCD. Skripsi Universitas Nusantara PGRI Kediri.