

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan data yang diolah serta penjelasan pada bab sebelumnya, mengenai kualitas pelayanan jasa pada Rumah Sakit Khusus Paru-Paru Palembang terhadap keputusan kepuasan pasien, maka dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Khusus Paru-Paru Palembang menunjukkan kualitas pelayanan yang baik karena jumlah rata-rata keseluruhan pendapat pasien dari kelima dimensi kualitas pelayanan diperoleh skor sebesar 69,64% tergolong dalam integritas kuat. Dari data yang telah dihitung, untuk dimensi bukti fisik berada pada kategori kuat yang memiliki rata-rata 74,24%

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan diatas maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Meskipun variabel *tangible* , *emphaty*, *reliability*, dan *assurance* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien, Rumah sakit Khusus Paru-Paru ini harus tetap mempertahankan atau bahkan meningkatkan keempat variabel ini dengan baik lagi dan untuk variabel *responsiveness* yang memiliki pengaruh yang tidak terlalu dominan terhadap kepuasan pasien, pihak Rumah Sakit harus mencoba untuk memperhatikan kekurangan dari variabel ini dengan melihat kesiapan para pegawai dalam menangani pasien.
2. Mengingat bahwa *tangibles* memiliki pengaruh yang paling dominan, maka disarankan kepada Rumah Sakit Khusus Paru-Paru untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan para pegawai untuk meningkatkan fasilitas dan kenyamanan terhadap pasien.