

BAB IV

PENUTUP

Pada bab ini disajikan kesimpulan dari penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan tarif terhadap loyalitas pasien terhadap kepuasan pasien (Studi pada pasien RS Banyumanik Semarang) beserta saran-saran yang diharapkan dapat memberikan masukan dan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

4.1 Kesimpulan

Dengan melihat hasil penelitian dan pembahasan tentang pengaruh kualitas pelayanan (X_1) dan tarif (X_2) terhadap loyalitas pasien (Y) melalui kepuasan pasien (Z) dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan pasien (Z) pada RS Banyumanik Semarang menunjukkan adanya pengaruh signifikan yang nyata dapat dibuktikan dari hasil uji t hitung ($8,827 > t$ tabel ($1,984$), kualitas pelayanan memiliki hubungan positif dapat diketahui dari hasil koefisien regresi sebesar ($0,236$) dan adanya pengaruh yang kuat dimana koefisien korelasinya sebesar ($0,666$) termasuk dalam kategori kuat. Hasil positif ini menunjukkan bahwa pengaruh antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien adalah searah artinya apabila pasien menilai bahwa kualitas pelayanan yang diberikan RS Banyumanik Semarang adalah baik maka pasien memiliki tingkat kepuasan yang tinggi karena responden merasa puas dan tetap menggunakan jasa RS Banyumanik Semarang dan begitu pula sebaliknya, apabila kualitas pelayanan RS Banyumanik Semarang adalah buruk maka tingkat kepuasan pasien RS Banyumanik Semarang rendah sebab responden tidak puas dan ingin beralih menggunakan jasa rumah sakit lain. Berpengaruh kuat artinya apabila RS Banyumanik Semarang meningkatkan

kualitas pelayanannya sedikit saja seperti bersikap ramah terhadap pasien, maka tingkat kepuasan pasien semakin tinggi. Sedangkan dengan menggunakan koefisien determinan didapat hasil sebesar 0,443 atau 44,3% yang berarti bahwa sumbangan pengaruh yang diberikan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar 44,3%, sedangkan sisanya sebesar 55,7% dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien, misalnya citra Rumah Sakit, lokasi, dan lain-lain.

2. Pengaruh tarif (X_2) terhadap kepuasan pasien (Z) pada RS Banyumanik Semarang menunjukkan adanya pengaruh signifikan yang nyata dapat dibuktikan dari hasil uji t hitung ($5,803$) $>$ t tabel ($1,984$), tarif memiliki hubungan positif dapat diketahui dari hasil koefisien regresi sebesar ($0,443$) dan adanya pengaruh yang kuat dimana koefisien korelasinya sebesar ($0,506$) termasuk dalam kategori sedang. Hasil positif ini menunjukkan bahwa pengaruh antara variabel tarif terhadap kepuasan pasien adalah searah artinya apabila pasien menilai bahwa tarif yang diberikan RS Banyumanik Semarang adalah terjangkau maka pasien memiliki tingkat kepuasan yang tinggi karena responden merasa tarif yang diberikan terjangkau dan tetap menggunakan jasa RS Banyumanik Semarang dan begitu pula sebaliknya, apabila tarif RS Banyumanik Semarang adalah tidak terjangkau maka tingkat kepuasan pasien RS Banyumanik Semarang rendah sebab pasien merasa tarifnya mahal dan ingin beralih menggunakan jasa rumah sakit lain. Berpengaruh kuat artinya apabila RS Banyumanik Semarang meningkatkan tarifnya sedikit saja, maka tingkat kepuasan pasien semakin tinggi. Sedangkan dengan menggunakan koefisien determinan didapat hasil sebesar 0,256 atau 25,6% yang berarti bahwa sumbangan pengaruh yang diberikan variabel tarif terhadap kepuasan pasien sebesar 25,6%, sedangkan sisanya sebesar 75,4% dapat dipengaruhi oleh

faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien, misalnya citra Rumah Sakit, lokasi, dan lain-lain.

3. Pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pasien pada RS Banyumanik Semarang menunjukkan adanya pengaruh signifikan yang nyata dapat dibuktikan dari hasil uji t hitung $(5,803) > t \text{ tabel } (1,984)$, kepuasan pasien memiliki hubungan yang positif dapat diketahui dari hasil koefisien regresi sebesar $(0,790)$ dan adanya pengaruh yang cukup kuat dimana koefisien korelasinya sebesar $(0,610)$ termasuk dalam kategori kuat. Hasil positif ini menunjukkan bahwa pengaruh antara variabel kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien adalah searah artinya apabila pasien menilai bahwa pasien puas terhadap jasa yang diberikan RS Banyumanik Semarang maka pasien memiliki tingkat loyalitas yang tinggi karena pasien merasa puas dan tetap menggunakan jasa RS Banyumanik Semarang dan begitu pula sebaliknya, apabila RS Banyumanik Semarang adalah tidak dapat memberikan kepuasan terhadap pasien maka tingkat loyalitas pasien RS Banyumanik Semarang rendah sebab pasien tidak merasa puas dan ingin beralih menggunakan jasa rumah sakit lain. Berpengaruh kuat artinya apabila RS Banyumanik Semarang dapat memberikan kepuasan kepada pasien, maka tingkat loyalitas pasien meningkat tinggi. Sedangkan dengan menggunakan koefisien determinan didapat hasil sebesar $0,372$ atau $37,2\%$ yang berarti bahwa sumbangan pengaruh yang diberikan variabel kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien sebesar $37,2\%$, sedangkan sisanya sebesar $62,8\%$ dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi loyalitas pasien, misalnya citra Rumah Sakit, lokasi, dan lain-lain.
4. Pengaruh kualitas pelayanan dan tarif terhadap kepuasan pasien pada RS Banyumanik Semarang melalui menunjukkan adanya pengaruh signifikan yang nyata dapat dibuktikan

dari hasil uji f hitung ($5,803$) $>$ t tabel ($1,984$), kualitas pelayanan dan tarif memiliki hubungan yang positif dapat diketahui dari hasil koefisien regresi sebesar ($0,195$) untuk X_1 dan ($0,246$) untuk X_2 dan adanya pengaruh yang kuat dimana koefisien korelasinya sebesar ($0,713$) termasuk dalam kategori kuat. Hasil positif ini menunjukkan bahwa pengaruh antara variabel kualitas pelayanan dan tarif terhadap kepuasan pasien adalah searah artinya apabila pasien menilai bahwa kualitas pelayanan dan tarif yang diberikan RS Banyumanik Semarang adalah baik maka pasien memiliki tingkat kepuasan yang tinggi. Sedangkan dengan menggunakan koefisien determinan didapat hasil sebesar $0,509$ atau $50,9\%$ yang berarti bahwa sumbangan pengaruh yang diberikan variabel kualitas pelayanan dan tarif terhadap kepuasan pasien sebesar $50,9\%$, sedangkan sisanya sebesar $49,1\%$ dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien, misalnya citra Rumah Sakit, lokasi, dan lain-lain.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan penelitian yang telah disampaikan maka penyusun memberikan beberapa saran yang dapat dijadikan masukan sebagai bahan untuk memperbaiki loyalitas pasien pada RS Banyumanik Semarang.

Berikut saran-saran yang dikemukakan penyusun yang dapat bermanfaat bagi kemajuan perusahaan:

1. Bila perusahaan ingin memiliki tingkat kualitas pelayanan yang tinggi, maka perusahaan perlu meningkatkan kualitas pelayanan, seperti memberikan sirkulasi udara yang baik terhadap semua kamar rawat pasien, tenaga medis dan non medis cepat dan tanggap terhadap keluhan dan complain pasien, memberikan perhatian kepada semua pasien tanpa pilih, tenaga medis dan non medis lebih ramah dan sopan terhadap pasien.

2. Bila perusahaan ingin loyalitas pasien yang tinggi, maka perusahaan perlu meningkatkan kesesuaian antara tarif yang diberikan perusahaan kepada pasien dengan pelayanan yang didapatkan oleh pasien.
3. Bila perusahaan ingin kepuasan pasien yang tinggi, maka perusahaan perlu memberikan yang terbaik kepada pasien agar nantinya pasien berkeinginan untuk merekomendasikan perusahaan kepada kenalan agar menggunakan jasa perusahaan.

Bila perusahaan ingin loyalitas pasien yang tinggi, maka perusahaan perlu memberikan pelayanan yang terbaik, agar pasien tidak menerima tawaran dari perusahaan lain, serta mau untuk merekomendasikan kepada orang lain agar menggunakan jasa perusahaan, dan tetap terus untuk menggunakan jasa perusahaan secara berulang jika diperlukan.