

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pengaruh Persepsi Kualita Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Melalui Pendekatan Bauran Pemasaran Di Instalasi Rawat Jalan RSUD Sungai Bahar Tahun 2023, maka dapat di ambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin paling tinggi terdapat pada perempuan yaitu (65,0), umur paling tinggi terdapat pada umur 23-30 Tahun yaitu (37,5%), pendidikan paling tinggi terdapat pada tamatan SMA yaitu (37,5%), pendapatan paling tinggi terdapat pada pendapatan lebih dari UMK yaitu (58,8%).
2. Pasien yang tidak puas sebesar 37,5% dan pasien yang puas sebesar 62,5% di Instalasi Rawat Jalan RSUD Sungai Bahar
3. Ada pengaruh antara persepsi produk dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Sungai Bahar.
4. Tidak ada pengaruh antara persepsi harga dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Sungai Bahar.
5. Ada pengaruh antara persepsi tempat dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Sungai Bahar.
6. Ada pengaruh antara persepsi promosi dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Sungai Bahar.
7. Ada pengaruh antara persepsi kehandalan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Sungai Bahar.
8. Ada pengaruh antara persepsi daya tanggap dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Sungai Bahar.
9. Tidak ada pengaruh antara persepsi jaminan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Sungai Bahar.
10. Tidak ada pengaruh antara persepsi empati dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Sungai Bahar.

11. Ada pengaruh antara persepsi bukti fisik dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Sungai Bahar.

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Kepada RSUD Sungai Bahar

Pihak RSUD Sungai Bahar perlu meningkatkan pelayanan- pelayanan yang masih kurang memuaskan bagi pasien khususnya pelayanan dari segi produk seperti menambah layanan melalui telepon, pelayanan di siang hari, adanya ketepatan waktu kedatangan dokter spesialis, menambah jam layanan dokter spesialis pada hari-hari lainnya.

Tempat seperti cara menambah jumlah tempat duduk di ruang tunggu pada setiap poli, menambah tempat parkir roda empat, dan menambah fasilitas penunjang seperti ATM.

Promosi yaitu media cetak, media elektronik dan media internet oleh kehumasan RSUD Sungai Bahar.

Diharapkan pula untuk pihak rumah sakit memperhatikan aspek penting yaitu kehandalan seperti memberikan pelatihan- pelatihan yang dapat meningkatkan kemampuan petugas dalam hal pelayanan.

Daya tanggap seperti melakukan training berupa evaluasi ketangkapan petugas setiap minggu nya.

Bukti Fisik seperti mengadakan atribut-atribut rumah sakit yang masih kurang seperti kursi, tempat sampah, penambahan tempat duduk di ruang tunggu serta melakukan survey kepuasan pelanggan sesuai periode yang di tentukan agar meningkatkan jumlah kunjungan pasien.

2. Kepada Program Studi IKM

Dengan adanya penelitian ini diharapkan institusi terkait, dapat menjadi referensi atau menambah pengetahuan terkait dengan kualitas pelayanan dan bauran pemasaran di Program Studi Ilmu Kesehatan, mengingat bahwa kualitas pelayanan dan manajemen pemasaran saat ini menjadi suatu kebutuhan bagi suatu organisasi kesehatan.

3. Kepada Penelitian selanjutnya

Hasil penelitian ini belum sempurna oleh karena itu diharapkan bagi penelitian selanjutnya mampu mengembangkan penelitian ini dengan mengikutsertakan beberapa variabel lain yang mungkin belum dapat diteliti pada penelitian ini.