

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan paparan tersebut, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Brand image berupa menarik, reputasi, identitas, serta manfaat dan kompetensi mampu meningkatkan Kinerja Pelayanan Pengelolaan Fasilitas berupa Dukungan Manajemen Fasilitas Untuk Layanan Kesehatan Inti dan Keluhan/Masukan Diterima.
2. Brand image berupa menarik, reputasi, identitas, serta manfaat dan kompetensi mampu meningkatkan kepuasan pasien berupa kualitas objek, kualitas proses, kualitas infrastruktur dan kualitas atmosfir.
3. Kualitas pelayanan berupa keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik mampu meningkatkan Kinerja Pelayanan Pengelolaan Fasilitas berupa Dukungan Manajemen Fasilitas Untuk Layanan Kesehatan Inti dan Keluhan/Masukan Diterima.
4. Kualitas pelayanan berupa keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik mampu meningkatkan kepuasan pasien berupa kualitas objek, kualitas proses, kualitas infrastruktur dan kualitas atmosfir.
5. Kepuasan pasien berupa kualitas objek, kualitas proses, kualitas infrastruktur dan kualitas atmosfir mampu meningkatkan Kinerja Pelayanan Pengelolaan Fasilitas berupa Dukungan Manajemen Fasilitas Untuk Layanan Kesehatan Inti dan Keluhan/Masukan Diterima.
6. Brand image berupa menarik, reputasi, identitas, serta manfaat dan kompetensi tidak mampu meningkatkan Kinerja Pelayanan Pengelolaan Fasilitas berupa

Dukungan Manajemen Fasilitas Untuk Layanan Kesehatan Inti dan Keluhan/Masukan Diterima meskipun dengan bantuan kepuasan pasien berupa kualitas objek, kualitas proses, kualitas infrastruktur dan kualitas atmosfer sebagai mediasi

7. Kualitas pelayanan berupa keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik tidak mampu meningkatkan Kinerja Pelayanan Pengelolaan Fasilitas berupa Dukungan Manajemen Fasilitas Untuk Layanan Kesehatan Inti dan Keluhan/Masukan Diterima meskipun dengan bantuan kepuasan pasien berupa kualitas objek, kualitas proses, kualitas infrastruktur dan kualitas atmosfer sebagai mediasi.

5.2. Saran

Bersama ini disampaikan beberapa saran dari penelitian ini sebagai berikut:

a. Saran Bagi Pihak Rumah Sakit Raden Mattaher Provinsi Jambi

Agar dapat meningkatkan citra perusahaan, kualitas pelayanan, kepuasan pasien serta Kinerja Pelayanan Pengelolaan Fasilitas. Dalam rangka meningkatkan citra perusahaan, kualitas layanan, kepuasan pasien, dan kinerja pelayanan pengelolaan fasilitas, langkah-langkah kunci diterapkan. Fokus diberikan pada pelatihan karyawan untuk keterampilan interpersonal, sistem manajemen mutu yang ketat untuk mempertahankan kualitas layanan, penekanan pada pengalaman pasien yang baik melalui kebersihan dan komunikasi yang terbuka, serta pemeliharaan fasilitas yang teratur dengan bantuan teknologi terintegrasi. Upaya ini dijalankan seiring dengan komunikasi merek yang konsisten dan kemitraan strategis, memastikan bahwa perusahaan dikenal sebagai entitas yang peduli, profesional, dan memiliki pelayanan unggul dalam industri yang mereka jalani..

b. Saran Bagi Akademisi

Berdasarkan keterbatasan-keterbatasan penelitian, penelitian ini memberikan peluang munculnya penelitian berikutnya. Peluang bagi penelitian berikutnya adalah: pertama, mempertimbangkan klasifikasi rumah sakit (swasta dan pribadi). Kedua, penelitian berikutnya dapat meneliti pada kabupaten lain di dalam Provinsi Jambi.