

BAB V

PENUTUP

A Kesimpulan

Berdasarkan serangkaian penelitian yang dilakukan oleh peneliti kepada pasien rumah sakit YPK Mandiri Jakarta yang berada dalam lingkup pendaftaran, maka dapat disimpulkan beberapa hal diantaranya sebagai berikut:

1. Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien yaitu diperoleh nilai sig 0,000 yang berarti $< 0,05$ maka H_0 di tolak dengan sebesar 0,802 yang berarti keeratan korelasinya berhubungan cukup.
2. Berdasarkan hasil analisis regresi diatas dapat disimpulkan bahwa semua variabel dari dimensi kualitas pelayanan (reliability, responsiveness, assurances, empathy, dan tangibles) secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rumah sakit YPK Mandiri Jakarta.
3. Berdasarkan hasil pengujian atau hasil persamaan regresi linear sederhana yang diperoleh persamaan $Y = 67,506 + 0,486X$ yang berarti kelima variabel kualitas pelayanan (X) tersebut menunjukkan bahwa yang paling dominan (paling besar berpengaruh) secara simultan terhadap kepuasan pasien (Y).

B Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan maka selanjutnya peneliti menyampaikan saran-saran yang kiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait atas hasil penelitian ini. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut

1. Rumah Sakit YPK Mandiri perlu peningkatan kualitas pelayanannya terutama dibagian responsiveness dan empathy yang tidak signifikan dan pelayanan yang diberikan belum sesuai apa yang diharapkan pasien. disarankan dengan cara yang bisa ditempuh adalah dengan peningkatan kualitas SDM yang ada khususnya SDM yang banyak berhubungan langsung dengan pengunjung/pasien karna keterbatasan staf yang tersedia dapat menurunkan kepuasan pasien.
2. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan bagi Rumah Sakit YPK Mandiri Jakarta dalam menambah atau memperbaiki saran komunikasi seperti layar yang terdapat nomor urut pasien, pengeras suara agar pasien dapat mendengar jika terdapat jarak yang jauh dari tempat pendaftaran dan perlengkapan pelayanan yang tidak langsung seperti ruang tunggu.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam penyusunan penelitian selanjutnya dan menjadi sumber referensi untuk penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dirumah sakit.

POLITEKNIK
STIA LAN
JAKARTA

DAFTAR PUSTAKA

A BUKU

Abd. Mukhid, Metodologi penelitian pendekatan kualitatif, (Surabaya, CV. Jakarta

Media Publishing, 2021) h.62-63

Albi Anggito & Johan Setiawan, Metode Penelitian Kualitatif, (Jawa Barat: CV Jejak,

Oktober 2018), hlm 8

Azwar, Pengantar Administrasi Kesehatan, Ed 3, (Jakarta : Binarupa Aksara,1996).

Hal.16

Daryanto, dan Setyobudi, I 2014. Onsumen dan Pelayanan Prima. Yogyakarta : Gava

media.

Djaali dan Pudji Muljono, Pengukuran dalam bidang pendidikan, (Bandung, CV Itika

Media, 2019) h.25

Dzikra. Administrasi Umum, (Bandung: CV Binarupa Aksara,2020) h. 63

Fandy Tjiptono. 2014. Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Yogyakarta: CV Andi. Hlm 17-59

Hayat dan Handayani. 2017. Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta: PT Rajagrafindo

Persada. H.49

Kevin Aditya Pratama, Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Bank Rakyat Indonesia Cabang Ponorogo

Kotler, P & Keller, K. L. Manajemen Pemasaran (13 ed.). Jakarta: Erlangga, 2019

Lailatus Sa'adah dan Abdullah Fajarul, Kualitas Layanan, Harga dan Citra Merek

Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen (Jawa Barat: LPPM, 2020)
hlm 10

Meithiana Indrasari, Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan, (Surabaya: Unitomo Press,
2019), h. 58-61

Nashar, Kualitas Pelayanan akan meningkatkan kepercayaan masyarakat (Bandung: Duta Creative, 2020) hlm 1

Retnaningsih, E. 2013. Akses Layanan Kesehatan. Jakarta : Raja Grafindo Press

Rosnaini Daga, Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan, (Sulawesi Selatan: Global Research and Consulting Institute, 2017), h. 78

Samiaji Sarosa, Analisis Data Penelitian Kualitatif (Daerah Isitimewa Yogyakarta: PT KANISIUS, 2021) hlm 3

Sanapiah Faisal, Format-format Penelitian Sosial, (Jakarta: Raja Grafindo, 2007), hal. 53

Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik, Dasar Metodologi Penelitian (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015) hlm 66-120

Serdamayanti. 2009. Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan

Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemerintahan yang Baik). Bandung: PT Refika Aditama

Sugiyono, Loc.cit, hlm 247

Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, (Bandung: Alfabeta, 2016), h. 80

Supartiningsih, Administrasi Publik dan Jasa. Yogyakarta: PT Indonesia Merdeka, 2017) h. 88

Syofian Siregar, Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perbandingan

Perhitungan Manual & SPSS, (Jakarta: Kencana, 2013), h. 284

Teresia, Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen (Studi

pada Konsumen Industri Salon di Area Tajem Yogyakarta)

V. Wiratma Sujarweni, (PENGH.), Metodologi..., h.65-66

Wiratma Sujarweni, (PENGH.), Metodologi Penelitian, Cet.I, (Yogyakarta:Pustakabarupress, 2014), h.62

B JURNAL

Ahmad Syaikhudin. Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk pada Kepuasan Pelanggan di Hypermart Palembang (Studi kasus diHypermart Palembang). UIN Raden Fatah Jurnal TRAMPIL. Vol 1 No 1 (Juni 2014) h.1

Dede Rohaniawati.Penerapan Pendekatan kualitas pelayanan yang baik terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Jakarta, Jurnal Idris. (Desember 2016)

Desy Fitriana Setyanigrum, Heri Sawiji, Patni Ninghardjanti. Pengaruh Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Rumah Makan Saung Ibu Kabupaten Tangerang Universitas Pamulang. Vol.2 No 2 (Februari 2018)

Kharisma Feby Andika, Basort, Agus Efendi. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Indomaret Jakarta Timur.Universitas Negeri Jakarta. Jurnal ilmiah educatic, vol.4 No.2 (mei 2018), h. 3

Nurul Hidayah, Fiki Hermansyah. Hubungan Antara kualitas produk terhadap kepuasan pelayanan pada Tahun 2016/2017 di PT Indah Cargo. Jurnal TERAMPIL. Vol. 3 No. 2 (Desember 2016) h.4

Romlah. Pengaruh Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi. Kasus Pada Starbucks di Mall Basura. Universitas Negeri Jakarta. Jurnal Muhammad Musha. Vol.2 eDesember 2017) h. 133

Siska Sinta Pratiwi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Herba Penawar Alwahida Indonesia Universitas Negeri Yogyakarta. Jurnal Pendidikan Ekonomi Vol. 6 No1(Tahun 2017)

Suroto. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap. Kepuasan Konsumen Rumah Makan Ayam. Penyet Jogja . Jurnal ekonomi. Vol. 6 No 2(November 2016) h. 1041

Syofnidah Ifrianti, Yasyfata Zasti. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Rumah Makan Ruma Ramu Kabupaten Tangerang. Jurnal TERAMPIL. Vol. 3 No 1 (1 Juni 2016) h. 5

Mardiyah. pengaruh Kualitas Pelayanan. Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen . Jurnal TRAMPIL. Vol 4 No 2 (Oktober 2017) h. 32

C SKRIPSI

Fidyah Nita Ramadani, penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan administrasi terpadu kecamatan (paten) (Studi Kasus pada Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar). Universitas Negeri Makassar, Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Jurnal

Gultom, Jenny Rumondang, 2008. Analisis kepuasan Pasien terhadap pelayanan rawat jalan di poliklinik rumah sakit azra Tahun 2008. Universitas Indonesia, Peminatan Manajemen Rumah Sakit, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Skripsi

Rireja Janari Mifa W, 2017. Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi tentang hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di tempat pendaftaran pasien rawat jalan. STIKES di Kesehatan Masyarakat, Skripsi

Selvy Normasari, Srikandi Kumadji, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, citra perusahaan dan loyalitas pelanggan (Survei

pada Tamu Pelanggan yang Menginap di Hotel Pelangi Malang)
Universitas Brawijaya Malang, 2013

D LINK

<http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/ICOGISS19/article/view/2553>

<https://journal.uny.ac.id/index.php/economia/article/view/13130>

<https://rspkriopanting.bangkaselatankab.go.id/profile/detail/179-definisi-tugas-dan-fungsi>



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**