

## **BAB V SIMPULAN**

### **5.1. Simpulan**

Berdasarkan penelitian di atas tentang pengaruh Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Siaga Medika Banyumas, dengan responden sebanyak 100 orang responden maka dapat diambil kesimpulan adalah sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Poliklinik RSUD Siaga Medika Banyumas.
2. Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Poliklinik RSUD Siaga Medika Banyumas.
3. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Poliklinik RSUD Siaga Medika Banyumas.
4. Kualitas pelayanan, Fasilitas, dan Kepercayaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Poliklinik RSUD Siaga Medika Banyumas.

### **5.2. Implikasi**

Implikasi dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu implikasi praktis dan implikasi teoritis adalah sebagai berikut :

#### **5.3.1. Implikasi Praktis**

Hasil analisa yang menyatakan kualitas pelayanan, fasilitas dan kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pasien memiliki implikasi peningkatan kepuasan pasien dapat dengan

meningkatkan kualitas pelayanan, fasilitas dan kepercayaan.

a. Berdasarkan hasil penelitian ini untuk meningkatkan kepuasan pasien dalam variabel kualitas pelayanan (X1) diukur dengan lima indikator yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangibles*). Secara deskriptif dikatakan sebesar 13% adanya indikasi negatif dari 100 pasien BPJS Kesehatan yang berkunjung atau berobat di Poliklinik RSUD Siaga Medika Banyumas terhadap kepuasan pasien pada indikator kehandalan (*reliability*). Pernyataan ini dapat disebabkan karena ramainya pasien di Poliklinik RSUD Siaga Medika Banyumas sehingga petugas tidak fokus dan kurang gesit dalam melayani pasien. Selain itu, petugas kurang memahami kebutuhan pasien.

b. Berdasarkan hasil penelitian ini untuk meningkatkan kepuasan pasien dalam variabel fasilitas (X2) diukur dengan enam indikator yaitu pertimbangan atau perencanaan parsial, perencanaan ruang, perlengkapan atau perabotan, tata cahaya dan warna, pesan-pesan yang disampaikan secara grafis, unsur pendukung. Secara deskriptif dikatakan sebesar 60% adanya indikasi negatif dari 100 pasien BPJS Kesehatan yang berkunjung atau berobat di Poliklinik RSUD Siaga Medika Banyumas terhadap kepuasan pasien pada indikator unsur

pendukung. Pernyataan ini dapat disebabkan karena toilet jauh dari ruang tunggu dan jumlah toilet terlalu sedikit yang ada di Poliklinik RSUD Siaga Medika Banyumas.

- c. Berdasarkan hasil penelitian ini untuk meningkatkan kepuasan pasien dalam variabel kepercayaan (X3) diukur dengan tiga indikator yaitu kemampuan (*ability*), kebaikan hati (*benevolence*), integritas (*integrity*). Secara deskriptif dikatakan sebesar 26% adanya indikasi negatif dari 100 pasien BPJS Kesehatan yang berkunjung atau berobat di Poliklinik RSUD Siaga Medika Banyumas terhadap kepuasan pasien pada indikator kemampuan (*ability*). Pernyataan ini dapat disebabkan karena petugas pendaftaran tidak memberikan informasi dengan jelas sesuai kebutuhan pasien.
- d. Pada variabel kepuasan pasien (Y) terdapat empat indikator yaitu mendapatkan pelayanan yang baik, petugas menyelesaikan tugasnya dengan benar dan tepat, kemampuan dan ketrampilan petugas, respon dalam menanggapi keluhan konsumen atau pasien. Meskipun ketiga variabel X memiliki mampu meningkatkan kepuasan pasien, namun masih terdapat indikasi negatif dari kepuasan pasien. Hal itu disebabkan pada variabel kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepercayaan masih terdapat indikasi respon negatif.

### 5.3.2. Implikasi Teoritis

Implikasi Teoritis berdasarkan model penelitian teoritis dalam penelitian ini dan telah di uji kesesuaian modelnya melalui analisis SPSS 25.0, maka hasil penelitian ini dapat memperkuat konsep teoritis. Dari variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen terdapat implikasi sebagai berikut :

- a. Variabel kualitas pelayanan dinyatakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien maka hipotesis satu (H1) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien diterima. Hasil pada penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Prayitno, dkk (2021), Anfal (2020), Nurhab (2018), Rahmi, dkk (2019), Suyitno (2018) memperoleh hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.
- b. Variabel fasilitas dinyatakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien maka hipotesis dua (H2) yang menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien diterima. Hasil pada penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Prayitno, dkk (2021), Netriadi, dkk (2021), Siswanto & Hasanah (2019), dan Mulyono (2020)

menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

- c. Variabel kepercayaan dinyatakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien maka hipotesis tiga (H3) yang menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien diterima. Hasil pada penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Laely (2016), Mahendrayani (2016), Rusandy (2016), Pratiwi dan Seminari (2015) yang menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

### **5.3. Keterbatasan dan Saran**

#### **5.3.1. Keterbatasan**

Penelitian telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur ilmiah namun demikian masih memiliki banyak kekurangan dan keterbatasan antara lain sebagai berikut :

1. Responden dalam penelitian ini memiliki skala yang kecil, hanya sebanyak 100 responden.
2. Variabel dalam penelitian ini hanya mencakup 3 variabel yaitu kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien BPJS Kesehatan di Poliklinik RSUD Siaga Medika Banyumas.

3. Responden dalam penelitian ini hanya kepada pasien BPJS Kesehatan yang berkunjung di poliklinik RSUD Siaga Medika Banyumas.

### 5.3.2. Saran

#### 1. Saran Praktis

- a. Diharapkan RSUD Siaga Medika Banyumas memberikan pelatihan pelayanan kepada karyawan secara berkala agar dapat memberikan pelayanan dengan baik. Sehingga RSUD Siaga Medika Banyumas dapat memberikan kualitas pelayanan dengan baik secara konsisten dalam kondisi poliklinik sedang ramai.
- b. Diharapkan RSUD Siaga Medika Banyumas dapat memberikan fasilitas yang lengkap seperti keberadaan toilet yang terjangkau dari ruang tunggu poliklinik, agar dapat memberikan kenyamanan kepada pasien sehingga pasien dapat mencapai kepuasan saat berkunjung ke RSUD Siaga Medika Banyumas.
- c. Diharapkan RSUD Siaga Medika Banyumas dapat menjaga kepercayaan pasien khususnya dalam memberikan informasi yang akurat dan sesuai dengan kebutuhan pasien di poliklinik RSUD Siaga Medika Banyumas, sehingga pasien memiliki kepercayaan

untuk berkunjung kembali ke RSUD Siaga Medika Banyumas.

## **2. Saran Teoritis**

- a. Penelitian ini dapat dilakukan kembali dan dapat digeneralisasikan yaitu dengan objek penelitian yang berbeda dengan RSUD Siaga Medika Banyumas, seperti rumah sakit umum dengan lokasi yang berbeda dan pasien dengan jenis jaminan kesehatan yang berbeda.
- b. Menambahkan referensi dari penelitian sebelumnya yang sesuai agar hasilnya lebih akurat dan mampu dipertanggungjawabkan.
- c. Melakukan penelitian dengan variabel lain yang dapat menjadi faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit.