BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan kinerja medis & non medis terhadap kepuasan rawat inap RSUI Banyu Bening Boyolali dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji koefisien regresi secara parsial (uji t), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1) didapatkan hasil nilai t hitung > t tabel = 2,910 > 1,9671 sedangkan nilai signifikansi yaitu 0,004 < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima dan Ho ditolak, artinya koefisien regresi pada variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUI Banyu Bening Boyolali.
2. Berdasarkan hasil uji koefisien regresi secara parsial (uji t), menunjukkan bahwa fasilitas (X2) didapatkan hasil nilai t hitung < t tabel = 0,805 < 1,9671 sedangkan nilai signifikansi yaitu 0,805 > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa Ho diterima dan H_2 ditolak, artinya koefisien regresi pada variabel fasilitas secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUI Banyu Bening Boyolali.
3. Berdasarkan hasil uji koefisien regresi secara parsial (uji t), menunjukkan bahwa kinerja medis & non medis (X3) didapatkan hasil nilai t hitung > t tabel = 8,883 > 1,9671 sedangkan nilai signifikansi yaitu 0,000 < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa H_3 diterima dan Ho ditolak, artinya koefisien regresi pada variabel kinerja medis & non medis secara parsial berpengaruh signifikan

terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUI Banyu Bening Boyolali.

4. Berdasarkan hasil uji koefisien regresi secara simultan (uji F) dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan kinerja medis & non medis secara simultan dan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUI Banyu Bening Boyolali. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai F hitung sebesar 14,415 > F tabel (2,631) dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05.
5. Hasil koefisien determinasi yang telah disesuaikan (*Adjusted R Square)* dapat disimpulkan jika 46,7% variabel kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan kinerja medis & non medis, dan sisanya 53,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini misalnya harga, lokasi, promosi, *customer loyalty*, citra perusahaan, dan lain-lain.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terdapat beberapa keterbatasan dan dapat menjadi faktor acuan bagi peneliti selanjutnya dalam menyempurnakan penelitiannya. Berikut ini keterbatasan yang dialami:

1. Objek penelitian hanya difokuskan pada pasien rawat inap BPJS Kesehatan kelas 3 saja yang mana di RSUI Banyu Bening terdapat banyak penjamin kesehatan lainnya seperti asuransi, BPJS Ketenagakerjaan, BPJS Kesehatan kelas 1 atau 2, dan pasien umum.
2. Penelitian hanya menggunakan tiga variabel independen yang mempengaruhi kepuasan pasien.

5.3 Saran

1. Diharapkan kepada RSUI Banyu Bening Boyolali untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien melalui pelatihan kepada pegawai agar dapat memberikan pelayanan prima (*excellent service*).
2. Melakukan monitoring pengecekan fasilitas penunjang pelayanan setiap minggu di bangsal rawat inap khususnya kelas 3 melalui survei secara langsung kepada pasien sehingga apabila terjadi kerusakan dapat segera diperbaiki.
3. Meningkatkan kinerja tenaga medis atau non medis dengan memberikan pelatihan secara berkala sehingga kinerja dapat meningkat dan keahlian tenaga medis atau non medis dapat berkembang
4. Memperbaiki jadwal kunjungan *visite* dokter kepada pasien rawat inap dibangsal khususnya di kelas 3
5. Diharapkan kepada peneliti selanjutnya untuk menambahkan variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
6. Diharapkan kepada peneliti selanjutnya untuk menambahkan atau mengganti indikator lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.
7. Diharapkan kepada peneliti selanjutnya untuk menambahkan jumlah responden