

BAB 6

SIMPULAN DAN SARAN

6.1 Simpulan

Dengan memperhatikan hasil penelitian dan pembahasan pada bab 5 dapat disimpulkan bahwa :

1. *Perceived Quality* berhubungan dengan kepuasan pasien yang menjalani perawatan di RS Muhamadiyah Lamongan. Faktor kualitas yang dirasakan pasien didukung dan dipengaruhi oleh kualitas teknik pelayanan yang terdiri dari tenaga medis, perawat, farmasi, analis, administratif dan keuangan. Dari kualitas pelayanan pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. Kualitas produk atau jasa pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas
2. *Costumer Expectation* berhubungan dengan kepuasan pasien yang menjalani perawatan di RS Muhamadiyah Lamongan. Harapan mencakup kualitas teknis, kualitas fungsional dan kemudahan. Dimana harapan individu memiliki hubungan positif dengan persepsi seseorang mengenai kontrol dapat dilihat dari pemikirannya (berpikir positif atau tidak). Kemudian, individu yang memiliki efikasi diri sebagai sumber internal dalam kontrol memiliki harapan bahwa individu dapat mengontrol nasibnya sendiri
3. Kepuasan berhubungan dengan loyalitas pasien yang menjalani perawatan di RS Muhamadiyah Lamongan. Kepuasan yang diterima

merupakan wujud Kualitas fungsional yang terdiri dari keandalan (penjelasan informasi dan prosedur layanan), jaminan (keamanan, kenyamanan dan tanggung jawab), fasilitas fisik dan penampilan, empati dan tanggung jawab. Yang terakhir adalah kemudahan yang terdiri dari kenyamanan dan kemudahan dalam prosedur.

6.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan maka saran yang perlu disampaikan adalah :

6.2.1 Bagi Pasien

Dengan pelayanan rumah sakit yang baik dan terstruktur bagi pasien diharapkan akan kembali lagi jika suatu saat membutuhkan perawatan. Paling tidak dia akan merekomendasikan kepada pihak lain untuk menggunakan jasa maupun memberikan informasi yang positif tentang pelayanan Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan.

6.2.2 Bagi Rumah Sakit

Sebaiknya perlu adanya peningkatan kecepatan dan kemudahan pelayanan baik bagi pasien yang sedang maupun yang akan melakukan rawat inap, sehingga kesan yang baik dari pelayanan akan tercipta.

Perlu diciptakan suatu iklim kerja yang kondusif, sehingga kedisiplinan baik itu perawat, dokter dan tenaga non medis lainnya akan terwujud, yang berdampak terhadap terciptanya produktivitas yang tinggi.

Pandangan dari sisi pemilik rumah sakit yang dimilikinya haruslah dapat terus mampu menjaga dan meningkatkan citra (image) dari rumah sakit, disamping harus terus meningkatkan efisiensi rencana dan sasaran organisasi rumah sakit, termasuk dapat dihasilkannya surplus atau keuntungan.

6.2.3 Bagi Pendidikan Keperawatan

Diharapkan dapat meningkatkan peran perawat dalam promosi kesehatan sebagai *health education* terhadap faktor yang berhubungan dengan kepuasan dan loyalitas pasien. Diharapkan dapat menjadi *evidence based* bagi perkembangan ilmu keperawatan, khususnya mengenai faktor yang berhubungan dengan kepuasan dan loyalitas pasien. Diharapkan dapat menambah nahan literatur mengenai faktor yang berhubungan dengan kepuasan dan loyalitas pasien.

6.2.4 Bagi Penelitian Selanjutnya

Bagi penelitian mendatang dapat menguji ulang model penelitian ini dengan menambah variabel-variabel baru seperti nilai pelanggan, harga ataupun suasana lingkungan. Agenda penelitian mendatang juga dapat dilakukan pada beberapa rumah sakitsekaligus atau pada industri jasa yang berbeda.