BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil analisis Koefisien Korelasi Pada Rumah Sakit Hermina Daan Mogot Jakarta terdapat nilai r sebesar 0,699 yang mempunyai arti kuat antara variabel independent (kualitas pelayanan) dengan variabel dependent (kepuasan pelanggan).

2. Hasil uji t diperoleh nilai t hitung sebesar 8.181 dan t tabel 1.99444

Jika $-t \text{ tabel} \leq t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$, maka H_a diterima.

Jika $-t \text{ hitung} < -t \text{ tabel}$ atau $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, maka H_0 ditolak.

Karena harga t hitung $\geq t$ tabel maka dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa H_a diterima yang berarti ada hubungan yang positif dan signifikan yang dapat di generalisasikan pada populasi dimana sampel yang diambil 72 orang.

3. Hasil Koefisien Determinasi didapatkan nilai 0,489 artinya presentase sumbangan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 48,9% dan sisanya 51,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang belum diteliti oleh penulis kedalam penelitian ini.

4. Hasil Analisis Regresi Linear didapatkan persamaan regresi $Y = 32.642 + 0.529X$ yang artinya apabila $X=0$ maka pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 32.642. Jika setiap peningkatan pelayanan sebesar 1, maka kepuasan meningkat sebesar 0,529.

4.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Pada Rumah Sakit Hermina Daan Mogot Jakarta, maka saran yang dapat peneliti sampaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Sebaiknya Rumah Sakit Hermina Daan Mogot Jakarta selalu berupaya meningkatkan pelayanan baik dari indikator kualitas pelayanan, sumber daya manusia, maupun fasilitas rumah sakit karena kepuasan pasien dipengaruhi signifikan oleh kualitas pelayanan yang diberikan.
2. Sebaiknya Petugas Rumah Sakit Hermina Daan Mogot Jakarta diharapkan untuk meningkatkan profesional dan bekerja dengan sepenuh hati sehingga pasien merasa nyaman dan tidak terjadi kesalahpahaman ketika proses pelayanan berlangsung.