

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **V.1 Kesimpulan**

Mengacu pada hasil penelitian yang didapatkan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

- a. Gambaran karakteristik responden dalam penelitian ini ialah sebagian besar responden berada pada kategori usia muda (62,8%), berjenis kelamin perempuan (66%), memiliki tingkat pendidikan yang tinggi (87,2%), serta tidak bekerja (52,3%). Persepsi responden terhadap kualitas pelayanan dan citra rumah sakit sudah baik dengan persentase masing-masing sebesar 69,1% dan 78,7%.
- b. Sebagian besar responden dalam penelitian ini sudah puas dengan pelayanan yang diberikan yaitu sebesar 88,5%.
- c. Karakteristik responden seperti umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan tidak memiliki hubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Budhi Asih tahun 2021.
- d. Ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Budhi Asih dengan p-value sebesar 0,000.
- e. Ada hubungan antara citra rumah sakit dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Budhi Asih dengan p-value sebesar 0,010.

#### **V.2 Saran**

Merujuk pada hasil penelitian ini, beberapa saran yang mungkin dapat diaplikasikan di masa yang akan datang, yaitu :

- a. Bagi Rumah Sakit
  - 1) Rumah Sakit Umum Daerah Budhi Asih diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan pelayanan yang sudah ada

sehingga pasien senantiasa merasa puas ketika melakukan pengobatan di rumah sakit ini.

- 2) Dalam rangka mengembangkan kualitas pelayanan yang ada, rumah sakit dapat membenahi beberapa fasilitas yang saat ini masih dianggap kurang oleh pasien, seperti memperbaiki lift yang rusak, menjaga kebersihan dan kenyamanan toilet, memperluas tempat parkir, serta menambah jumlah kursi roda.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti berikutnya dapat menggunakan variabel lain yang belum diteliti pada penelitian ini. Selain itu, peneliti dapat menambah jumlah poli dan sampel penelitian agar hasilnya dapat lebih representatif. Disarankan juga bagi peneliti untuk menggunakan desain penelitian maupun uji statistik berbeda sehingga hasil yang diperoleh dapat lebih rinci dan mendalam.