

## **BAB V**

### **PENUTUP**

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

Dari hasil analisis yang telah dilakukan dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada maka keputusannya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, variabel Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada maka keputusannya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini berarti variabel Kualitas Pelayanan dan harga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada.
- b. Secara bersama-sama atau simultan variabel Kualitas Pelayanan dan Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Hal ini sesuai dengan hipotesis yang dibuat dalam penelitian. Untuk keterbatasan dalam penelitian ini dapat dilihat dari sumbangan variabel independen masih sedikit dikarenakan penelitian ini hanya menggunakan sedikit variabel independen yaitu hanya kualitas pelayanan dan harga terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan.

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

Berdasarkan penelitian maka saran yang dapat diberikan terkait dengan hasil penelitian diharapkan dapat berguna untuk perusahaan, masyarakat, dan peneliti selanjutnya yaitu sebaiknya manajemen perusahaan terus melakukan pengelolaan, pengembangan, dan peningkatan dalam pelayanannya serta pihak rumah sakit, hendaknya semakin memperhatikan kebutuhan pelanggan agar mampu memberikan pelayanan yang tepat sehingga pelanggan akan mendapatkan kepuasan dari pihak rumah sakit.

Disamping itu, Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada juga harus memperhatikan masalah penetapan tarif biaya rumah sakit yang sesuai dengan pelayanan yang diberikan. Pada tingkat kualitas pelayanan, harga dan kepuasan pelanggan sudah diterapkan dengan baik sehingga hubungan antara kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan dalam kategori kuat, sehingga dapat mendorong terjadinya peningkatan kepuasan pelanggan dan perlu dijaga kinerja dari aspek tersebut yang diberikan oleh Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada.

