

BAB V

PENUTUP

V.1 Kesimpulan

Hasil penelitian yang berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Islam Pondok Kopi Jakarta Timur” dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Hasil distribusi dan frekuensi karakteristik responden didapatkan umur responden didominasi oleh dewasa dengan rentang umur 20 – 44 tahun dengan 61 responden (48,8%), jenis kelamin didominasi oleh laki – laki dengan 71 responden (56,8%), pendidikan didominasi oleh tingkat pendidikan tinggi dengan 66 responden (52,8%), dan pekerjaan didominasi oleh pekerjaan lain – lain yaitu seperti IRT, mahasiswa/pelajar sebanyak 70 responden (56%).
- b. Hasil distribusi dan frekuensi lima dimensi kualitas pelayanan yaitu pertama, Variabel *Reliability* (Kehandalan) sebanyak 61 responden (96,8%) telah mendapatkan pelayanan baik. Kedua Variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap) sebanyak 59 responden (83,1%) mendapatkan pelayanan buruk Ketiga, Variabel *Assurance* (Jaminan) diperoleh sebanyak 57 responden (95%) telah mendapatkan pelayanan baik. Keempat, Variabel *Empathy* (Empati) diperoleh responden (95,1%) telah mendapatkan pelayanan baik. Dan terakhir, Variabel *Tangible* (Bukti Fisik) diperoleh 62 responden (84,9%) mendapatkan pelayanan buruk.
- c. Sebanyak 110 responden (88%) berminat untuk melakukan kunjungan ulang kembali. Selanjutnya masih terdapat 15 responden (12%) tidak berminat untuk melakukan kunjungan ulang kembali ke RS Islam Pondok Kopi Jakarta.
- d. Hasil uji bivariat *chi-square* dari kelima dimensi variabel dengan minat kunjungan ulang pasien dinyatakan bahwa adanya hubungan signifikan antara variabel *Reliability* (Kehandalan) (*p-value* 0,002), *Assurance* (Jaminan) (*p-value* 0,026), *Empathy* (Empati) (*p-value* 0,027) terhadap Minat

Kunjungan Ulang Pasien. Sedangkan untuk Variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap) (*p-value* 0,093) dan *Tangible* (Bukti Fisik) (*p-value* 0,270) dinyatakan bahwa tidak adanya hubungan signifikan antara kedua variabel tersebut terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien.

V.2 Saran

V.2.1 Saran Bagi Pihak Instalasi Rawat Jalan RS Islam Pondok Kopi Jakarta Timur

- a. Instalasi Rawat Jalan di RS Islam Pondok Kopi agar meningkatkan sebuah kualitas pelayanan yang disediakan di RS Islam Pondok Kopi melalui lima dimensi kualitas pelayanan agar tercapainya sebuah kepuasan pasien untuk menciptakan standar prestasi sesuai prosedur yang ada.
- b. Instalasi Rawat Jalan di RS Islam Pondok Kopi agar dapat memperbaiki dan menyediakan tambahan jumlah kursi yang ada di ruang tunggu, hal ini yang akan memberikan kenyamanan untuk pasien untuk mendapatkan sebuah layanan kesehatan.

V.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya

Saran bagi peneliti selanjutnya adalah dapat melakukan penelitian terhadap faktor atau variabel lainnya dari kualitas pelayanan yang berhubungan dengan minat kunjungan ulang pasien, serta dapat diteliti lebih dalam sehingga dapat diidentifikasi akar permasalahan yang ada dari masing – masing variabel dimana berpotensi berhubungan terhadap minat kunjungan ulang pasien dirumah saki