

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

V.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa data dan pengujian hipotesa pada Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan menggunakan jasa pada Rumah Sakit Harapan Bunda. Maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara parsial menunjukkan bahwa Bukti langsung, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan dan Empati, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap terhadap Keputusan menggunakan jasa Rumah Sakit Harapan Bunda.
2. Secara simultan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Bukti langsung, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan dan Empati secara bersama-sama terhadap Keputusan menggunakan jasa Rumah Sakit Harapan Bunda.
3. Berdasarkan hasil R Square yang diperoleh, memberikan arti bahwa perubahan *Keputusan menggunakan jasa Rumah Sakit Harapan Bunda* dipengaruhi oleh *Bukti langsung, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan dan Empati* lebih dominan daripada faktor lain, seperti jarak dengan rumah sakit, faktor biaya ataupun rujukan.

V.2. Saran

Saran yang dapat diajukan berdasarkan kesimpulan di atas adalah sebagai berikut :

1. Bagi pihak Rumah Sakit Harapan Bunda
 - a. Bagi Manajemen Rumah Sakit Harapan Bunda hendaknya senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga dengan kualitas pelayanan yang lebih baik maka para pasien di rumah sakit akan selalu setia dalam menggunakan jasa rumah sakit tersebut.

- b. Bagi tenaga medis rumah sakit harus selalu diberikan pelatihan dan kursus agar keterampilan dalam melayani pasien dapat lebih profesional.
2. Bagi pasien dan keluarga pasien hendaknya selalu memberikan kritik dan saran berkaitan dengan pelayanan pihak rumah sakit yang kurang memuaskan agar dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak manajemen dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada pasien.

