

BAB V

PENUTUP

Dalam bab ini penulis menguraikan kesimpulan dan memberikan beberapa saran yang berhubungan dengan hasil penelitian penulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Relations* RSUP Fatmawati terhadap Kepuasan Pelanggan”.

V.1 Kesimpulan

- a. Dari hasil uji korelasi terdapat perolehan hasil koefisien korelasi r sebesar 0,610. Hasil koefisien r hitung menunjukkan bahwa nilai tersebut memiliki hubungan yang cukup kuat, karena terletak diantara 0.600 – 0.799, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara Variabel X (kualitas pelayanan *customer relations* RSUP Fatmawati) terhadap Variabel Y (kepuasan pelanggan) yaitu sebesar 0,610.
- b. Hasil Uji koefisien determinasi merupakan alat untuk mengukur seberapa besar hubungan variabel X terhadap variabel Y, berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, dapat diketahui bahwa koefisien korelasi (r) sebesar ,397. Data yang diperoleh dari penghitungan SPSS versi 22 ini menyatakan bahwa adanya hubungan antara kepuasan pelanggan (Variabel Y) dengan kualitas pelayanan *customer relations* (Variabel X) sebesar 39,7% dan sisanya 60,3% dipengaruhi oleh faktor lain diluar dari Variabel X dan Variabel Y tersebut dan tidak diteliti.
- c. Hasil uji hipotesis menyatakan dimana nilai t hitung sebesar 5,864 > dari t tabel sebesar 2,000 yakni di dapatkan dari tabel koefisien dengan taraf signifikan 10% dengan dua sisi ($60 - 2 = 58$ maka menjadi 2,000) maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, yang artinya semakin besar pengaruh kualitas pelayanan *customer relations* RSUP Fatmawati akan semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan.

V.2 Saran

Mengacu pada hasil penelitian yang telah dilakukan penulis, dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Relations* RSUP Fatmawati terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei pada Keluarga Pasien Instalasi Prof. Dr. Soelarto)” berikut ini akan dikemukakan beberapa saran yang dianggap relevan dengan penelitian. Saran tersebut antara lain sebagai berikut :

- a. Instalasi Prof. Dr. Soelarto RSUP Fatmawati hendaknya dapat meningkatkan kualitas pelayanan *customer relations* bagi pasien dan melaksanakan peraturan pelayanan kesehatan terhadap pasien sesuai dengan Visi dari RSUP Fatmawati yaitu “Menjadi Rumah Sakit Rujukan Nasional dengan layanan *Excelent* tahun 2019” dan peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah demi mewujudkan masyarakat yang sehat. Memahami dan mengetahui pelayanan kesehatan yang terbaik dan mewujudkan pelayanan kesehatan yang maksimal sehingga kualitas pelayanan yang sudah dicapai dapat ditingkatkan.
- b. Hendaknya *Customer Relations* di Instalasi Prof. Dr. Soelarto dapat ditingkatkan lagi dengan cara mampu berkomunikasi dengan baik pada pasien ataupun keluarga pasien sehingga dapat mempertahankan kepuasan pelanggan dan menambah nilai, serta kepercayaan pelanggan kepada produk, jasa dan pelayanan yang dimiliki Instalasi Prof. Dr. Soelarto RSUP Fatmawati.
- c. Pada dimensi bukti langsung (*tangibles*) pihak Instalasi Prof. Dr. Soelarto hendaknya dapat memperbaiki atau meningkatkan kelengkapan fasilitas dan kualitas peralatan medis serta menyediakan ruang tunggu yang nyaman bagi keluarga pasien.