

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, analisis data dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa :

- a. Pada variabel kualitas pelayanan, dengan penjabaran 5 (lima) indikator dengan 18 item pernyataan dapat diketahui nilai rata-rata penilaian yang dirasakan pengguna layanan atas pelayanan yang diberikan pihak RSSA, sebanyak 7 orang menyatakan cukup baik, 65 orang menyatakan baik dan 28 orang menyatakan sangat baik.
- b. Pada variabel persepsi tentang biaya, dengan 2 (dua) indikator dengan 4 item pernyataan dapat diketahui nilai rata – rata penilaian pengguna layanan atas persepsinya tentang biaya yang ditetapkan oleh pihak RSSA, sebanyak 10 orang menyatakan cukup setuju, 63 orang menyatakan setuju dan sebanyak 27 orang menyatakan sangat setuju bahwa biaya yang ditetapkan pihak RSSA terjangkau dan berkesesuaian.
- c. Pada variabel persepsi tentang citra, dengan 4 indikator dan 13 item pernyataan, nilai rata-rata penilaian pengguna layanan atas citra RSSA menunjukkan bahwa 10 orang menyatakan cukup baik, 62 orang menyatakan baik, dan 28 orang menyatakan sangat baik.
- d. Pada penilaian variabel kepuasan pengguna, berdasarkan nilai rata-rata yang diperoleh terdapat 6 orang menyatakan cukup puas, 71 orang menyatakan puas, dan 23 orang menyatakan sangat puas.

- e. Pada penilaian terhadap loyalitas pengguna, berdasarkan nilai rata-rata diperoleh hasil bahwa 9 orang menyatakan cukup loyal, 71 orang menyatakan loyal dan 20 orang menyatakan sangat loyal.

Selain daripada itu, beberapa hasil penelitian yang dirujuk untuk menjawab rumusan permasalahan penelitian ini, sebagai berikut :

1. Secara parsial kualitas pelayanan, persepsi tentang biaya dan citra berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pengguna layanan Rumah Sakit Dr. Saiful Anwar Malang.
2. Secara parsial kualitas pelayanan, persepsi tentang biaya, persepsi tentang citra dan kepuasan pengguna berpengaruh signifikan positif terhadap loyalitas pengguna layanan Rumah Sakit Dr. Saiful Anwar Malang.
3. Kualitas pelayanan, persepsi tentang biaya dan citra secara simultan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna layanan Rumah Sakit Dr. Saiful Anwar Malang.
4. Tingkat hubungan korelasi ketiga variabel independen secara simultan pada masing-masing variabel dependen kepuasan dan loyalitas pengguna berada pada kategori sedang.
5. 31.70% kepuasan pengguna layanan RSSA dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, persepsi tentang biaya dan citra. Sedangkan 68.30% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.
6. 25.9% loyalitas pengguna RSSA dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, persepsi tentang biaya dan citra, sedangkan 74.1% loyalitas pengguna dipengaruhi variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

7. Variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh paling besar terhadap kepuasan pengguna layanan. Sedangkan kepuasan pengguna memiliki pengaruh paling dominan dalam mempengaruhi loyalitas pengguna layanan.
8. Penilaian kinerja RSSA berdasarkan balanced scorecard, dapat diketahui bahwa selama tahun anggaran 2014, RSSA memiliki kinerja yang baik. Hal ini tercermin dari capaian-capaian dalam perspektif pembelajaran dan pertumbuhan (103.5%), perspektif proses bisnis internal (98%), perspektif keuangan dalam kondisi lebih baik dari tahun anggaran 2013, dan perspektif pengguna layanan (124%).

6.2 Saran

Berdasarkan uraian hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan, maka ada beberapa saran yang perlu kami sampaikan antara lain :

1. Bagi peneliti berikutnya yang akan meneliti kepuasan dan loyalitas pengguna jasa rumah sakit, sebaiknya mempertimbangkan variabel lain diluar penelitian ini.
2. Kinerja RSSA pada analisis balanced scorecard dalam perspektif keuangan perlu ditingkatkan efektivitasnya.
3. Pihak RSSA sebagai organisasi sektor publik penyedia pelayanan kesehatan perlu selalu melakukan upaya perbaikan kualitas pelayanan terutama dalam segi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna layanan.

4. Peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan memenuhi jumlah kualitas dan kuantitas SDM ideal yang sudah ditentukan.
5. Pemenuhan dan perawatan sarana maupun prasarana peralatan kesehatan perlu menjadi perhatian RSSA.
6. Ketersesuaian dan keterjangkauan biaya perawatan dapat dipergunakan sebagai strategi untuk menjaga dan meningkatkan loyalitas pengguna layanan RSSA.
7. Peningkatan kualitas kemampuan pegawai dapat dilakukan mengadakan pelatihan-pelatihan yang dilakukan oleh pihak internal RSSA.
8. Pihak RSSA perlu memperluas akses pelayanan kepada masyarakat dengan beberapa program kemasyarakatan agar nama dan citra RSSA semakin dikenal oleh masyarakat. Ini dapat dilakukan dengan membangun kerjasama dengan stakeholder pemerintah daerah, LSM, NGO maupun organisasi kemasyarakatan lainnya.