

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus” pada bab-bab sebelumnya, maka peneliti dapat memberikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel *Tangible* berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap, artinya bahwa fasilitas fisik yang terdapat di rumah sakit islam sunan kudus mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap.
2. Variabel *Reliability* berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap, artinya bahwa sebuah pelayanan yang dijanjikan dengan cepat dan akurat, dapat mempengaruhi kepuasan seorang pasien rawat inap.
3. Variabel *Responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap, artinya bahwa sebuah pelayanan yang diberikan dengan sigap, cepat dan tanggap, akan dapat mempengaruhi kepuasan seorang pasien rawat inap.
4. Variabel *Empati* berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap, artinya bahwa suatu lembaga yang memberikan perhatian secara individual, dengan berkomunikasi yang baik dalam memahami keinginan dan kebutuhan para pasiennya, maka akan dapat mempengaruhi kepuasan dari seorang pasien rawat inap.
5. Variabel *Assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap, artinya bahwa keyakinan yang dimiliki oleh suatu lembaga dalam mewujudkan rasa aman terhadap para pasiennya, maka akan dapat mempengaruhi kepuasan dari seorang pasien rawat inap.

B. Saran-Saran

Berdasarkan simpulan penelitian diatas, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Rumah Sakit Islam Sunan harus terus dapat mempertahankan kualitas pelayanan jasa yang dinilai sudah sangat baik. Meskipun di posisi aman, akan tetapi pihak Rumah Sakit harus lebih meningkatkan kembali agar pelayanan dapat berjalan dengan maksimal.

Bagi peneliti dengan topik yang sama disarankan untuk menambah variabel dari penelitian agar dari hasil penelitian bisa menyempurnakan dari penelitian sebelumnya.

