

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Mutu pelayanan Rumah Sakit saat ini dapat dilihat pada Tabel IV.6 dimana terdapat nilai ACS yang merepresentasikan kepuasan pelanggan saat ini. Keseluruhan kepuasan pelanggan sudah baik namun terdapat atribut yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi yaitu atribut A20 (dokter dan perawat memberikan penjelasan terkait kondisi medis pasien) dan atribut yang memiliki tingkat kepuasan terendah yaitu A15 (perawat yang kompeten dan terampil).
2. Atribut yang menjadi prioritas perbaikan adalah atribut yang terletak pada kuadran I dan kuadran IV. Atribut-atribut tersebut antara lain:
 - a. Kuadran I
 - A3: Rumah sakit memiliki peralatan yang modern
 - A4: Rumah sakit memiliki ketersediaan obat yang memadai
 - A5: Rumah sakit memiliki ketersediaan alat medis yang memadai
 - A6: Lingkungan rumah sakit yang nyaman dan bersih
 - A7: Rumah sakit memiliki jumlah kamar yang memadai
 - A9: Rumah sakit memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan
 - A10: Rumah sakit memberikan layanan yang tepat dari awal
 - A11: Proses administrasi yang cepat dan sederhana
 - A12: Rumah sakit memberikan penjelasan mengenai informasi dan biaya yang berkaitan dengan BPJS
 - b. Kuadran IV
 - A2: Fasilitas fisik rumah sakit yang menarik secara visual
 - A8: Proses pengobatan pasien ditangani dengan efisien dan segera oleh rumah sakit

A14: Perawat selalu bersedia memberikan layanan

A15: Perawat yang kompeten dan terampil

3. Usulan perbaikan yang dapat diberikan untuk Rumah Sakit Kebonjati Bandung adalah sebagai berikut:
 - a. Rumah sakit menyediakan peralatan yang modern, hal itu dapat memenuhi kebutuhan setiap orang dalam perawatan atau penanganan medis yang lebih baik.
 - b. Rumah sakit sebaiknya melakukan audit inventaris secara reguler.
 - c. Rumah sakit sebaiknya menambah kursi roda, thermometer, dan stetoskop.
 - d. Rumah sakit sebaiknya melakukan pengecatan ruang rawat inap dengan nuansa biru putih dan menambah taman.
 - e. Rumah sakit sebaiknya menambah kotak saran agar mengetahui pelayanan yang masih dirasa kurang.
 - f. Rumah sakit sebaiknya memberikan training secara berkala kepada karyawan.
 - g. Rumah sakit sebaiknya memasang banner tentang informasi untuk melakukan proses administrasi.
 - h. Rumah sakit sebaiknya memberikan penjelasan mengenai informasi dan biaya yang berkaitan dengan BPJS agar pasien dapat mempersiapkan biaya-biaya yang harus ditanggung oleh pasien berupa brosur.
 - i. Rumah sakit sebaiknya memperhatikan fasilitas fisik sehingga pasien nyaman berada disana seperti menambah televisi dan poster.
 - j. Rumah sakit sebaiknya menambah dokter agar pasien yang kesakitan tidak menunggu terlalu lama.

V.2 Saran

Saran yang dapat diberikan untuk pihak Rumah Sakit Kebonjati Bandung adalah sebagai berikut:

1. Rumah Sakit Kebonjati Bandung diharapkan dapat segera menerapkan usulan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan dari pelanggan.

2. Rumah Sakit Kebonjati Bandung diharapkan dapat mempertahankan performansi atribut yang dinilai sudah baik agar dapat terus menjaga tingkat kepuasan dari pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong, dan Kotler. (2003). *Dasar-dasar Pemasaran, Jilid 1, Edisi Kesembilan*. Jakarta: PT Indeks Gramedia.
- Azwar, A. (1994). *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Yayasan Penerbitan IDI.
- Barnes, J.G., (2003). *Secrets Of Customer Relationship Management*. Yogyakarta: ANDI.
- Crosby, Philip B. (1989). *Quality is Free*. New York: Mc-Graw Hill.
- Dessler, G. (2005), *Human Resource Manajement*, 10th ed. USA: Pearson Prentice Hall.
- Hair, J. F., Black. W. C., Babin. B. J.; and Anderson. R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis*, 7th ed. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Juran, J.M., Ed. (1988). *Quality Control Handbook Fourth Edition*. New York: Mc-Graw Hill.
- Kotler, P. (1992). *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta:PT Midas Surya Grafindo
- Kotler, P. (1997). *Manajemen Pemasaran, Edisi Bahasa Indonesia Jilid 1*. Jakarta: *Prentice Hall*.
- Lovelock, C., Patterson, P., Walker, R. (2001). *Services Marketing : An Asia-Pacific Perspective (2nd ed)*. Sydney: Pearson Education.
- Mulyati, M. (2009). *Peran Warna Pada Interior Rumah Sakit Untuk Mencapai Kenyamanan Dalam Kaitannya Penyembuhan Pasien Rawat Inap*. Vol.7, No.1. Denpasar: ISI.
- Nazir, M. (1998). *Metode Penelitian*. Jakarta: Galia Indonesia.
- Nighswonger, J.J. (1975). *Plants, Man , and Environment*. Cooperative Extention Service Publication C-448. Kansas State University.
- Pile, J.F. (1995). *Interior Design*. New York: Harry N. Abrams Inc.
- Sekaran, U. (2000). *Research Methods For Business*, John Wiley&Sons, Inc., United States of America.

- Setiono, C., Nainggolan, M. (2016). *Seminar Nasional, Peran Inovasi Dalam Perbaikan Sistem Industri*. Bandung: PPS-MTI.
- Singarimbun, M., dan Sofian E. (1989). *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3ES.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Tahendrika, A. (2011). *Analisis Kualitas Layanan Service Terhadap Kepuasan Pengguna Motor Suzuki pada PT. Sinar Galesong Pratama Makassar*. Makassar: Fakultas Ekonomi Universitas Hasanuddin.
- Tjiptono. (2008). *Metode analisis kepuasan SERVQUAL*. Bandung : CV Alfabeta 24.
- Wantini, S., Martono, T., Hindrayani, A. (2013). *Jurnal Pendidikan Bisnis & Ekonomi (BISE), Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian Emping Mlinjo di Kelurahan Ngadirejo Kecamatan Surakarta*. Vol: 1. No: 1. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.

