

BAB V

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Simpulan

Setelah melakukan pengolahan data analisis dan pembahasan hasil penelitian yang berkaitan dengan permasalahan sebelumnya, maka simpulan dan saran yang berkaitan dengan dengan perumusan masalah serta hipotesis yang diajukan dapat diberikan sebagai berikut :

1. Variabel Fasilitas tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Grha Husada
2. Variabel Lokasi tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Grha Husada
3. Variabel *Emotional* berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Grha Husada

5.2 Rekomendasi

Setelah mengkaji hasil penelitian ini maka rekomendasi manajerial yang dapat peneliti ajukan sebagai berikut :

1. Bagi rumah sakit, *emotional Factor* menjadi satu-satunya faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Grha Husada, *emotional factor* ini perlu dijaga dan ditingkatkan. Salah satu cara yang dapat dilakukan dalam menjaga *emotional factor* pada pasien yakni dengan tetap memberikan pelayanan yang sopan dan ramah kepada pasien. Selain itu, rumah sakit juga harus memperhatikan kelengkapan peralatan medis dan

memasang plang agar lokasi Rumah Sakit yang tidak terlihat jelas dari tepi jalan dapat diketahui pelanggan.

2. Bagi penelitian selanjutnya, terdapat beberapa rekomendasi yaitu:
 - a. Dapat diimplementasikan kembali variabel fasilitas dan *emotional factor* terhadap kepuasan pelanggan pada objek penelitian yang berbeda misalnya pada perusahaan jasa lainnya.
 - b. Pada penelitiannya selanjutnya dapat menambah jumlah responden, tidak hanya pasien rawat jalan tapi ditambah pasien yang rawat inap.