

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dengan menggunakan hasil uji t-dua sampel independen untuk hipotesis $H_0 : \mu_1 \leq \mu_2$ terhadap $H_1 : \mu_1 > \mu_2$ yang memberikan nilai $t = 0,989$ dengan $p\text{-value (2-tailed)} = 0,326$. Karena $p\text{-value} = 0,326$ lebih besar dari $\alpha = 0,05$ maka $H_0 : \mu_1 > \mu_2$ diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada perbedaan tingkat kepuasan antara pasien yang dirawat di ruang VIP dengan pasien yang dirawat di ruang sal. Pada pasien di RSIA Nyai Ageng Pinatih tidak adanya perbedaan tingkat kepuasan disebabkan karena kedua responden mempunyai karakteristik yang berbeda tetapi keduanya mempunyai taraf kepuasan yang sesuai dengan yang responden inginkan sehingga tingkat kepuasannya relatif setara.

B. Saran

1. Mengingat karakteristik pelanggan yang menerima pelayanan di RSIA Nyai Ageng Pinatih, maka disarankan untuk terus mempertajam target market di usia dan kelompok pendidikan sesuai hasil penelitian.
2. Dari hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien yang cenderung rendah untuk aspek proses administrasi dan fasilitas eksterior hal tersebut berupa lamanya proses administrasi serta ruang tunggu keluarga pasien

yang dianggap panas, baik itu pasien rawat inap ruang VIP maupun pasien ruang Sal. Untuk meningkatkan kepuasan pasien hal tersebut dapat diantisipasi dengan memberikan standar penjelasan pelayanan pada pasien serta perbaikan ruang tunggu untuk pasien.

3. Dari hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien rawat inap ruang VIP dan ruang Sal yang cenderung tinggi pada indikator fasilitas yaitu kebersihan fasilitas interior, kebersihan menu makanan dan kebersihan air yang di sediakan rumah sakit. Dengan tingkat kepuasan pasien yang sudah tinggi maka rumah sakit dapat mempertahankan bahkan meningkatkan fasilitas interior dalam hal kebersihan.
4. Untuk peneliti selanjutnya disarankan dapat melakukan penelitian sejenis di ruang rawat inap kelas I dan kelas II.