

## BAB V

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan analisis yang peneliti lakukan dengan menggunakan alat bantu program SPSS 12.0, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa :

1) Dalam pengujian hipotesis secara parsial dengan menggunakan uji t antara masing-masing variabel bebas dengan variabel terikat adalah sebagai berikut:

a) *Physical support* ( $X_1$ )

Diperoleh hasil  $t_{hitung}$  sebesar 2,856 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1,984 df ( $n-k = 100 - 2 = 98$ ) dengan tingkat keyakinan sebesar ( $\alpha$ ) 0,05/2. Maka dapat diartikan bahwa nilai  $t_{hitung}$  dari variabel *physical support* terletak pada daerah penolakan  $H_0$  dan  $H_1$  diterima.

b) *Contact personnel* ( $X_2$ )

Diperoleh hasil  $t_{hitung}$  sebesar 5,970 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1,984 df ( $n-k = 100 - 2 = 98$ ) dengan tingkat keyakinan sebesar ( $\alpha$ ) 0,05/2. Maka dapat diartikan bahwa nilai  $t_{hitung}$  dari variabel *contact personnel* terletak pada daerah penolakan  $H_0$  dan  $H_1$  diterima.

2) Dalam pengujian hipotesis secara simultan dengan menggunakan uji F, diperoleh  $F_{hitung}$  sebesar 96,579 dan  $F_{tabel}$  sebesar 3,09 pada df 2 dan 97 dengan tingkat keyakinan ( $\alpha$ ) 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang

berarti bahwa *physical support* ( $X_1$ ) dan *contact personnel* ( $X_2$ ) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen ( $Y$ ).

## 5.2 Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian di atas yang merupakan implikasi dari hasil penelitian yang dilakukan mengenai system penyampaian jasa terhadap kepuasan konsumen pada rumah sakit Muhammadiyah Gresik, maka dapat disampaikan saran sebagai berikut:

1. Sebaiknya rumah sakit lebih memperhatikan masalah *contact personnel* mengingat variabel tersebut merupakan yang paling dominan terhadap kepuasan konsumen.
2. Sebaiknya rumah sakit dapat meningkatkan *physical support* dan *contact personnel* sehingga konsumen akan lebih puas dan akan berdampak pada peningkatan kepercayaan konsumen terhadap rumah sakit Muhammadiyah Gresik.