

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis yang telah dilakukan pada penelitian ini. Maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki koefisien regresi bertanda negatif terhadap kepuasan pasien (Y) namun memiliki tingkat signifikansi dibawah 0.05. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan (X1) berpengaruh negatif akan tetapi secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y). Dengan demikian Hipotesis 1 yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan (X1) berpengaruh terhadap 71 san pasien (Y) dapat diterima.
2. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel harga (X2) memiliki koefisien regresi bertanda positif terhadap kepuasan pasien (Y) dengan tingkat signifikansi dibawah 0.05. Hal ini berarti bahwa harga (X2) berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y). Dengan demikian Hipotesis 2 yang menyatakan bahwa harga (X2) berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y) dapat diterima.
3. Hasil analisis diperoleh bahwa fasilitas (X3) memiliki koefisien regresi bertanda positif terhadap kepuasan pasien (Y) dengan tingkat signifikansi diatas 0.05. Hal ini berarti bahwa fasilitas (X3) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y). Dengan demikian Hipotesis 3 yang menyatakan bahwa fasilitas (X3) berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y) tidak dapat diterima.

4. Hasil analisis diperoleh bahwa variabel lokasi (X4) memiliki koefisien regresi bertanda positif terhadap kepuasan pasien (Y) dengan tingkat signifikansi dibawah 0.05. Hal ini berarti bahwa lokasi (X4) berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y). Dengan demikian Hipotesis 4 yang menyatakan bahwa lokasi (X4) berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y) dapat diterima.
5. Hasil perhitungan statistik secara simultan (bersama-sama) variabel kualitas pelayanan (X1), harga (X2), fasilitas (X3), lokasi (X4) terhadap kepuasan pasien (Y) diperoleh nilai signifikansi di bawah 0,05 menunjukkan bahwa secara simultan (bersama-sama) variabel kualitas pelayanan (X1), harga (X2), fasilitas (X3), lokasi (X4) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

## **5.2 Rekomendasi**

Berdasarkan hasil analisis, pembahasan, dan kesimpulan penelitian diatas, maka rekomendasi dari penulis adalah sebagai berikut :

1. Adanya pengaruh nyata antara kualitas pelayanan, harga, dan lokasi terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Islam Darus Syifa Benowo Surabaya, maka Manajemen Rumah sakit harus mempertahankan atribut-atribut dalam variabel-variabel tersebut agar kepuasan pasien berobat pada Rumah Sakit Islam Darus Syifa Benowo Surabaya
2. Pihak Rumah Sakit Islam Darus Syifa Benowo Surabaya harus lebih menekankan mutu serta perbaikan-perbaikan lagi pada lini-lini tertentu. misalnya, untuk

variabel kualitas pelayanan yang mempunyai nilai pengaruh negatif meski terbukti secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, dengan menambahkan penunjuk arah lokasi pada rumah sakit, waktu antrean pasien pada saat berobat tidak terlalu lama.

3. Mempertahankan mutu serta nilai positif pada variabel harga dan lokasi yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Islam Darus Syifa Benowo Surabaya, sehingga kepuasan pasien tetap terjaga. Mengingat dari kedua variabel tersebut mempunyai nilai pengaruh lebih besar dibanding variabel-variabel yang lain.