

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada Klinik Nurdin Medical Center Kabupaten Bogor dengan menggunakan data kuisioner yang disebarikan kepada responden sebanyak 85 (delapan puluh lima) responden, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel Keandalan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Nurdin Medical Center Kabupaten Bogor.
2. Variabel Daya Tanggap berpengaruh positif tidak signifikan terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Nurdin Medical Center Kabupaten Bogor.
3. Variabel Jaminan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Nurdin Medical Center Kabupaten Bogor.
4. Variabel Empati berpengaruh positif tidak signifikan terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Nurdin Medical Center Kabupaten Bogor.
5. Variabel Bukti Fisik berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Nurdin Medical Center Kabupaten Bogor.
6. Variabel Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Nurdin Medical Center Kabupaten Bogor.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, pada penelitian ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan antara lain yaitu :

1. Pada pengisian kuisioner ada beberapa responden yang tidak mengisi secara lengkap pada beberapa pernyataan yang telah diajukan sehingga harus dilakukan wawancara.
2. Dalam penelitian ada kemungkinan bahwa yang mengisi kuisionernya bisa pasien atau pengantar karena pada saat pengisian kuisioner peneliti tidak mendampingi responden.
3. Dalam penelitian respodennya tidak hanya pasien asuransi tetapi ada pula pasien umum yang menjadi respodennya.
4. Uji validitas dalam penelitian tidak dilakukan sampel kecil tetapi langsung sampel besar.
5. Dalam penelitian ini hasil yang diperoleh ada variabel yang tidak signifikan yaitu pada variabel daya tanggap, jaminan, dan empati karena kemungkinan ada beberapa responden yang mengisi kuisioner dengan asal-asalan atau tidak serius.

5.3 Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan dapat dikembangkan beberapa saran atau masukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam penelitian ini. Adapun saran-saran yang dikemukakan adalah sebagai berikut :

1. Bagi Klinik Nurdin Medical Center

a. Terkait dengan variabel Kehandalan, dan Bukti fisik

Terkait dengan variabel kehandalan dan bukti fisik dimana klinik memberikan pelayanan seperti pemeriksaan dilakukan sesuai jadwal yang telah ditentukan, prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, fasilitas ruang tunggu pasien yang nyaman, dan penampilan yang rapi dari seluruh karyawan klinik harus tetap dipertahankan untuk menjaga kepercayaan pasien.

b. Terkait dengan variabel Daya Tanggap

Karyawan ataupun petugas medis hendaknya lebih bersikap ramah dan lebih cepat dalam merespon keinginan pasien, agar terpenuhi kebutuhan pasien.

c. Terkait dengan variabel Jaminan

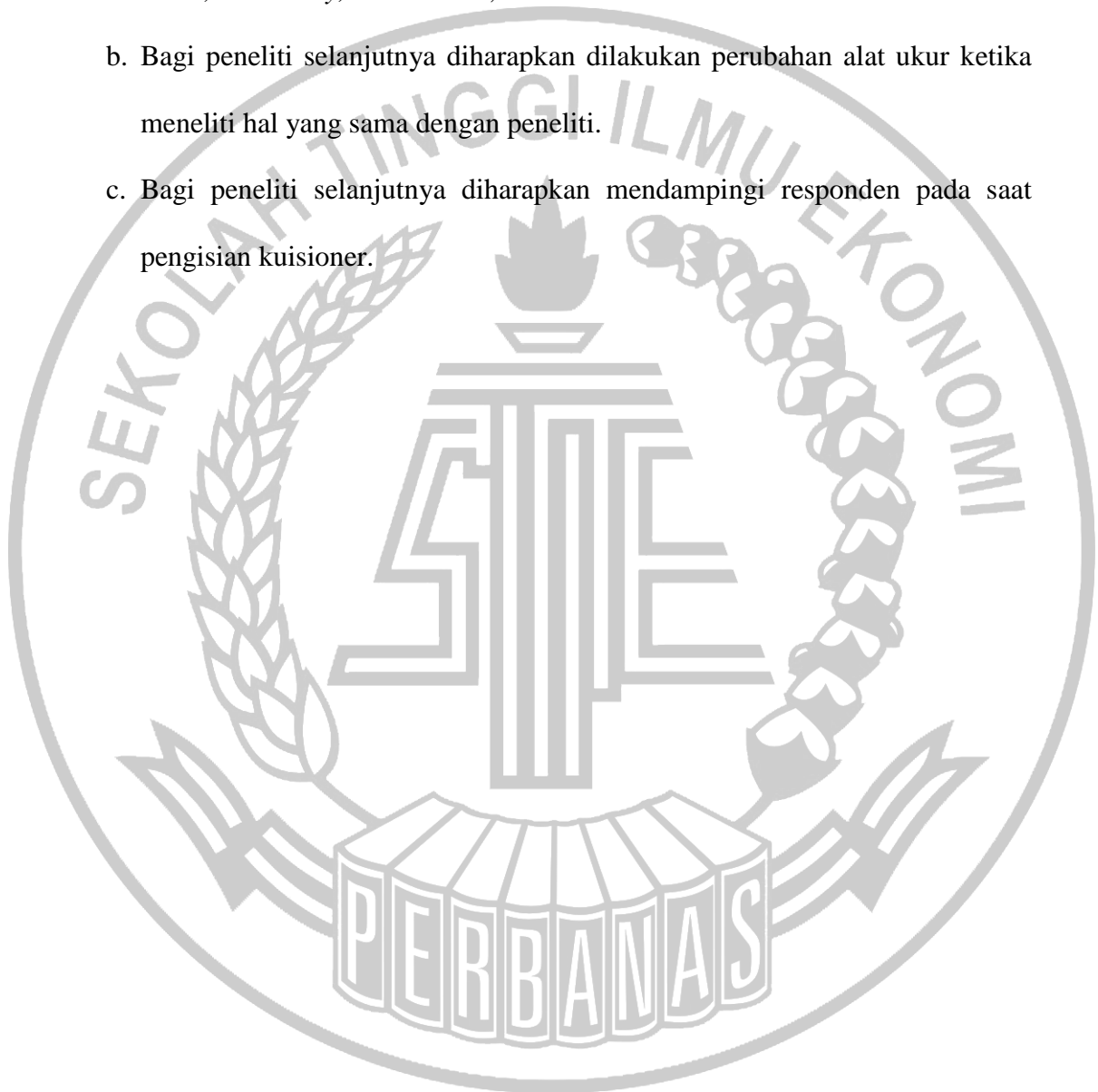
Karyawan memberikan kepercayaan dan jaminan apabila terjadi kesalahan pemeriksaan, sehingga pasien tidak merasa ragu dan merasa terlindungi saat berobat di klinik Nurdin Medical Center.

d. Terkait dengan variabel Empati

Karyawan ataupun petugas medis hendaknya menjalin komunikasi yang baik dengan pasien, menyampaikan informasi yang jelas terkait pemeriksaan atau informasi lain yang dibutuhkan pasien, serta keramahan karyawan klinik kepada pasien. Karena dengan ini pasien akan merasa diperhatikan dan dipedulikan.

2. Bagi Peneliti lain

- a. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan tidak hanya melakukan pengujian sebatas variabel-variabel yang ada dalam penelitian ini, seperti : *competence*, *acces*, *credibility*, komunikasi, keamanan.
- b. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dilakukan perubahan alat ukur ketika meneliti hal yang sama dengan peneliti.
- c. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan mendampingi responden pada saat pengisian kuisisioner.



DAFTAR RUJUKAN

- Ambariani, Irawan, 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Puskesmas Santun Lansia Pada Kepuasan Pasien Lanjut Usia Di Puskesmas Santun Lanjut Usia Kabupaten Bogor Jawa Barat*. IJEMC Vol. 01. Bogor: Universitas Padjadjaran.
- Amelia, Ismanto, Lestari, 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pasien Rawat Jalan di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Pusat Pendidikan Brigade Mobile Watukosek)*. JKMP Vol 01. Sidoarjo : Universitas Muhammadiyah.
- A, Parasuraman, A. V. Zeithaml, L. L. Berry, 1988. *SERVQUAL: A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality*, Journal Of Retailing vol. 64, No. 1, Pp.14-40
- Bungin, Burhan, 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Edisi Pertama, Cetakan Pertama. Jakarta: Prenada Media.
- Bariroh, Hikmatul. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Membeli Konsumen di Minimarket Indomaret dan Minimarket Alfamart*. Undergraduate Thesis Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Daryanto, 2011. *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. Bandung: PT Sarana Tutorial Nurani Sejahtera.
- Ferdinand, A. 2006, *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: BP Undip.
- Husein Umar. 2003. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

- Julita. 2001. *Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan*. Dalam Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis Vol 01. Sumut: Univ Muhammadiyah.
- Kotler, P. dan G. Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Pengendalian*. Prentice Hall, Edisi Bahasa Indonesia, Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management: Edisi Milenium, International Edition*. New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Kuncoro, Mudrajad. 2003. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Likumahua, Debby. 2010. *Faktor Kualitas Layanan serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Perbankan di Ambon*. Surabaya: STIE Perbanas.
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Mariotti, J, 2003. *Marketing*. Jakarta: Prestasi Pustaka Jaya
- Muli , 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Kota Medan*. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Rangkuti, Freddy, 2007. *Riset Pemasaran*. Cetakan Kelima. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ravichandran, K, Manil, Umar, 2010. *Influence of Service Quality on Customer Satisfaction Application of Service quality Model*. International Journal vol. 5. No. 4; April 2010. India.
- Ridwan, 2004. *Dasar – Dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta.

- Sekaran. 2006. *Research Methods for Business*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto, 2005. *Analisis Data dalam Aplikasi Pemasaran*. Penerbit Ghalia Indonesia.
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Tahir M Nisar, Quang Nguyen, Dan Knox, Guru Prakash Prabhakar. 2017. *customer satisfaction in the UK quick service restaurant industry: The influence of the tangible attributes of perceived service quality*. *British Food Journal*. Vol. 120 Issue: 6, pp.1207-1222.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi ke dua. Yogyakarta: penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Service Quality and Satisfaction*. Edisi 2. Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Manajemen Jasa*. Cetakan II. Yogyakarta: Andi Offset.
- Vinita Kaura, Ch. S. Durga Prasad, Sourabh Sharma. 2015. *Service Quality, Service Convenience, Price and Fairness, Customer Loyalty, and the` Mediating Role of Customer Satizfaction*. *International Journal of Bank Marketing*. Vol. 33 Issue: 4, pp.404-422.
- Wahyuningrum. (2000). *Buku Ajar Manajemen Fasilitas Pendidikan*. Yogyakarta : FIP UNY.