

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka kesimpulannya adalah sebagai berikut:

- a. Kualitas Pelayanan (X_1) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen di RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai, dimana dapat dilihat $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $1.345 < 1.992$ dan tingkat signifikansi $0.183 > 0.05$.
- b. Fasilitas (X_2) memberikan pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai, dimana dapat dilihat $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $5.839 > 1.992$ dan tingkat signifikansi $0.000 < 0.05$.
- c. Harga (X_3) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen di RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai, dimana dapat dilihat $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $0.893 < 1.992$ dan tingkat signifikansi $0.375 > 0.05$.

5.2 Saran

RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai diharapkan untuk meningkatkan fasilitas yang sudah ada, seperti fasilitas alat- alat medisnya, menambah ruangan dan, fasilitas lainnya yang bisa mendukung kelancaran operasional rumah sakit sehingga Pasien merasa puas.

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Muhammad. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Cetakan Kesatu. Bandung: ALFABETA.
- Fatchur Rachman & Tri Yuniati. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan Auto 200 Sungkono Surabaya. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*. Vol.3 No.11.
- Ferdinand, Augusty. 2013. *Metode Penelitian Manajemen (Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen)*, Edisi 2. Semarang: BPUNDIP.
- Gitosudarmo, Indriyo. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua. Cetakan Kedua. Yogyakarta: BPFE.
- Hadiguna, Rika Ampuh. 2009. *Manajemen Pabrik Pendekatan Sistem untuk Efisiensi dan Efektivitas*. Ed.1.Cet.1. Jakarta: Bumi Aksara.
- Imam Haromain & Heru Suprihadi. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan di Ahass Z618. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Volume 5.Nomor 5. Mei 2016.
- Imam Heryanto. 2015. Analisis Pengaruh Produk, Harga, Distribusi, dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian serta Implikasinya pada Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*. Vol.9/No.2. Oktober 2015.
- Indra Lutfi Sofian, Ari Prahawati & Hari Susanta Nugraha. 2013. Pengaruh Fasilitas dan kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas, Melalui Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening pada Star Clean Car Wash Semarang. *Diponegoro Journal Of Social And Politic*, Hal.1-12 <http://ejournalsl.undip.ac.id/index.php/>
- Ishak, Aulia. 2010. *Manajemen Operasi, Edisi Pertama*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: GRAHA ILMU.
- Kotler, P dan Gary Armstrom. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 12.Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- _____ dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. edisi 13. jilid 2. Jakarta: Erlangga.
- Laksana, F. 2008. *Manajemen Pemasaran, pendekatan Praktis*. Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Yogyakarta: GRAHA ILMU,.
- Lupiyoadi, R, dan Hamdani, A. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mauludin, H. 2010. *Marketing Research: Panduan Bagi Manajer, Pimpinan Perusahaan Organisasi*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Mursid, M. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 1. Cetakan Ke-6. Jakarta: BUMI AKSARA.

- Nitisusastro, M. 2013. *Perilaku Konsumen (Dalam Perspektif Kewirausahaan)*. Cetakan Kedua. Bandung: ALFABETA.
- Nurmini Arianto. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien (Studi Kasus pada Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Premier Bintaro). *Jurnal Organisasi dan Manajemen*. Volume 13. Nomor 1. Maret 2017. 1-9.
- Oentoro, Deliyantiulyadi. 2012. *Manajemen Pemasaran Modern*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: LaksBang PRESSindo.
- Pryatno, Dwi. 2010. *Paham Analisis Statistik Data dengan SPSS*. Jakarta: Mediakom.
- Schiffman. L. dan . L, Kanuk. 2008. *Consumer Behaviour*. Jakarta: PT. Indeks.
- Siregar, Syofian. 2014. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Edisi 1. Cetakan Kedua. Jakarta: Bumi Aksara.
- Steffi Mongkaren. 2013. Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado. *Jurnal EMBA*. Volume 1. No. 4. Desember 2013.
- Sudaryono. 2016. *Manajemen pemasaran (Teori & Implementasi)*. Ed.I. Yogyakarta: ANDI.
- Sugiyono. 2011. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- _____. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Cetakan ke-17. Bandung: ALFABETA.
- _____. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Cetakan ke-19. CV.Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, A. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi. CV: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2013. *Perilaku Konsumen (Panduan Riset Sederhana untuk Mengenal Konsumen)*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: CAPS.
- Supranto, Johannes dan Nandan Limakrisna. 2010. *Pemasaran untuk Pemimpin Sektor Publik & Organisasi Nirlaba yang Visioner*. jilid 1. Jakarta: Salemba Empat.
- Tampubolon, Manahan P. 2014. *Manajemen Operasional & Rantai Pemasok (Operation and Supply-chain Management)*. jilid 1. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Tjiptono Fandy dan Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Global (Konteks Offline & Online)*. Edisi 1. Cetakan Pertama. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

- Wahyuni, Hana Carur, Wiwil Sulistiyowati dan Muhammad Khamim 2015. *Pengendalian Kualitas, Aplikasi pada Industri Jasa dan Manufaktur dengan Lean, Six Sigma dan Servqual*. Cetakan I. Yogyakarta: GRAHA ILMU.
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD, dan Kano disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. Caetakan ke-1. Jakarta: PT.Indeks.
- Wilkie, W.I., 2010. *Consumer Behaviour*, 3rd edn, New York. Yarnit, Zulian. 2012. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ee.I, Cet.4 Yogyakarta.



