

BAB V

PENUTUP

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Harga (X1)

Harga (X1) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Gotong Royong Surabaya hal ini karena harga pada rumah sakit Gotong Royong Surabaya cukup terjangkau dan sesuai dengan kualitas obat maupun pelayanan yang diberikan.

2. Kualitas Pelayanan (X2)

Kualitas pelayanan (X2) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Gotong Royong Surabaya hal ini karena tenaga medis bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan obat-obatan kepada setiap pasien.

3. Lokasi (X3)

Lokasi (X3) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Gotong Royong Surabaya hal ini karena pasien berpikir bahwa lokasi yang strategis dapat mempengaruhi pasien rumah sakit Gotong Royong untuk melakukan pemeriksaan kesehatan atau melakukan pengobatan.



5.2. Saran

5.2.1. Bagi Rumah Sakit Gotong Royong

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, peneliti memiliki beberapa saran untuk rumah sakit Gotong Royong Surabaya serta pada penelitian selanjutnya sebagai berikut :

1. Berkaitan dengan harga (X1)

Diharapkan rumah sakit Gotong Royong Surabaya lebih memprioritaskan atau memfasilitasi warga yang kurang mampu untuk berobat maupun pada warga yang menggunakan kartu BPJS untuk berobat.

2. Berkaitan dengan kualitas pelayanan (X2)

Rumah Sakit Gotong Royong di Surabaya dapat memberikan arahan atau sosialisasi pemahaman bagi para SDM pentingnya layanan yang baik bagi pasien. Diharapkan dengan program tersebut, SDM di Rumah Sakit Gotong Royong di Surabaya bisa lebih cepat tanggap, informatif, baik dan ramah.

3. Berkaitan dengan lokasi (X3)

Rumah Sakit Gotong Royong diharapkan untuk meningkatkan kepuasan pasien Rumah Sakit Gotong Royong Surabaya dengan memberikan tanda petunjuk arah yang lebih lengkap untuk menunjukkan lokasi rumah sakit sehingga pasien mudah menemukan lokasi yang dituju.

5.2.2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, terdapat beberapa saran untuk penelitian selanjutnya yaitu :



1. Bagi penelitian selanjutnya yang berminat pada penelitian serupa dapat memperhatikan variabel-variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini seperti *Customer Experience*, strategi pemasaran, citra rumah sakit, fasilitas, dan lain lain sehingga dapat menambah referensi dan informasi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rumah sakit.
2. Jumlah sampel yang dapat dianalisis oleh peneliti selanjutnya dapat bervariasi sehingga mencerminkan seluruh karakteristik perusahaan.

