

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan, maka penulis dapat mengambil beberapa kesimpulan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan harga (tarif) pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada RSKIA Astana Anyar Kota Bandung, adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan pengujian yang dilakukan secara parsial menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada RSKIA Astana Anyar Kota Bandung sebesar 54.9%.
2. Berdasarkan pengujian yang dilakukan secara parsial menunjukkan bahwa Harga berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasna konsumen pada RSKIA Astana Anyar Kota Bandung sebesar 36.5%.
3. Berdasarkan pengujian yang dilakukan secara simultan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada RSKIA Astana Anyar Kota Bandung sebesar 63.5%.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, agar kualitas pelayanan dan harga pada RSKIA Astana Anyar Kota Bandung dapat menjadi lebih baik lagi dari sebelumnya, maka saran yang penulis ajukan agar kepuasan meningkat yaitu :

1. Sebaiknya RSKIA Astana Anyar Kota Bandung lebih meningkatkan lagi kualitas dari pelayanan rumah sakit yaitu mencakup fasilitas, kemampuan pegawai, kesigapan, pengetahuan karyawan, kepedulian dan keramahan, agar jumlah konsumen dapat meningkat dari cukup baik menjadi lebih baik lagi.
2. Sebaiknya RSKIA Astana Anyar Kota Bandung lebih menyesuaikan lagi harga (tarif layanan) yaitu mencakup penetapan harga, kesesuaian harga dengan kualitas pelayanan, tingkatan harga, potongan harga (terhadap pasien kurang mampu), dan kesesuaian harga dengan fasilitas, agar jumlah konsumen dapat meningkat dari cukup baik menjadi lebih baik lagi.
3. Pihak RSKIA Astana Anyar Kota Bandung sebaiknya lebih teliti lagi dalam menangani setiap permintaan dari pasien, seperti kualitas pelayanan yang mencakup fasilitas, kemampuan pegawai, kesigapan, pengetahuan karyawan, kepedulian dan keramahan, serta harga (tariff layanan) yang mencakup penetapan harga, kesesuaian harga dengan kualitas pelayanan, tingkatan harga, potongan harga (terhadap pasien kurang mampu), dan kesesuaian harga dengan fasilitas, agar pasien merasa terpenuhi segala keinginannya atau merasa terpuaskan permintaan dan kebutuhannya.