

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, pengolahan data, serta pembahasan yang telah dilakukan oleh penulis pada bab IV dengan menggunakan teknik analisis deskriptif dan verifikatif yang menggunakan teknik regresi linear sederhana mengenai pengaruh kualitas layanan Sistem Informasi Rawat Inap terhadap kepuasan pengguna di rumah sakit Advent, maka dapat kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan secara umum dirasa sudah cukup baik oleh para pengguna hal ini tercermin dari jawaban-jawaban responden yang mayoritas berada pada kriteria cukup tinggi. Penilaian tertinggi ada pada dimensi *empathy* (empati) diikuti dengan dimensi *responsiveness* (daya tanggap), dimensi *tangible* (berwujud) serta dimensi *assurance* (jaminan), dan dimensi yang paling rendah ada pada dimensi *reability* (keandalan).
2. Tanggapan responden mengenai kepuasan akan layanan dapat terlihat dari tingkat yang dirasakan pengguna terhadap kualitas layanan dimana mayoritas pengguna menyatakan cukup memuaskan. Dimensi yang paling tinggi adalah dimensi *perceived service* (kualitas layanan yang dirasakan) dan diikuti oleh dimensi *expected service* dimensi.

3. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

## 5.2 Saran

Berdasarkan uraian kesimpulan di atas, maka penulis mengajukan beberapa saran untuk meningkatkan kepuasan pengguna melalui evaluasi kualitas layanan sebagai berikut:

1. variabel kualitas layanan yang paling rendah ada pada dimensi *realibility* (keandalan). Bagi setiap perusahaan rumah sakit *realibility* adalah satu hal yang utama, karena satu hal ini adalah faktor yang paling utama dan dominan dalam mempengaruhi kepuasan pengguna. Jika pengguna telah merasa puas, maka pengguna akan dengan senang hati pula merekomendasikan kepada pihak/orang lain untuk menggunakan layanan yang sama. Dalam hal ini rumah sakit Advent harus dapat meningkatkan kualitas layanannya. Sehingga dapat meraih kepuasan pengguna yang maksimal, hal tersebut nantinya akan mempengaruhi terhadap hasil pekerjaan dan loyalitas mereka terhadap pekerjaan.
2. Berdasarkan hasil penelitian mengenai variabel kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan, bahwa layanan yang memberikan kepuasan paling rendah ada pada dimensi *realibility* (keandalan). Untuk meningkatkan kepuasan pada dimensi *realibility* maka layanan harus bisa lebih memberikan fasilitas internet yang cepat, keandalan item dalam memberikan informasi yang akurat dan tepat, serta kebaruan sistem aplikasi

Resta Purba, 2013

Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Rawat Inap Terhadap Kepuasan Pengguna

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

3. Dalam meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan maka pihak rumah sakit Advent harus memperhatikan seluruh kualitas layanan dari semua dimensi baik, *tangible* (berwujud), *reability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan/keamanan), *empathy* (empati).



Resta Purba, 2013

Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Rawat Inap Terhadap Kepuasan Pengguna

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](http://repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](http://perpustakaan.upi.edu)