

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab sebelumnya, terkait penelitian yang dilakukan terhadap anggota Rumah Bersalin Cuma-Cuma (RBC) dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien RBC, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara umum, kualitas pelayanan di klinik tergolong ke dalam kategori sangat sesuai antara harapan atau ekspektasi pasien, dengan kenyataan yang diterima. Menurut responden kualitas pelayanan yang diberikan oleh klinik RBC dinilai sudah sesuai dengan yang diharapkan pasien, ditunjukkan dengan kategori sangat sesuai dengan harapan pasien, secara komprehensif menyangkut berbagai dimensi, yakni *Compliance, Assurance, Reliability, Tangible, Empathy,* dan *Responsiveness*.
2. Secara umum, kepuasan mustahik di klinik tergolong ke dalam kategori sangat sesuai. Mustahik penerima manfaat merasa sangat sesuai antara harapan dan kenyataan terhadap pelayanan klinik.
3. Berdasarkan penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan cenderung sangat sesuai, dan kepuasan juga cenderung sangat sesuai, maka kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan mustahik. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan mustahik masuk dalam kategori lemah.

5.2 Implikasi dan Rekomendasi

5.2.1 Implikasi

Implikasi dari hasil penelitian ini secara teori, pasien sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, diketahui dengan kualitas pelayanan dan kepuasan yang tergolong sangat sesuai, dan pasien sudah merasa terbantu dengan adanya program klinik

RBC ini, sehingga pasien datang lagi dan merasa perlu merekomendasikan kembali kepada kerabat pasien lainnya yang membutuhkan.

1.2.2 Rekomendasi

1. Kualitas pelayanan yang sudah sangat sesuai dengan apa yang diharapkan pasien diharapkan dapat terus dipertahankan, atau lebih baik ditingkatkan oleh klinik RBC. Dengan tetap menjaga SOP yang sudah ditetapkan, hingga pasien terus merasa terbantuan dengan pelayanan yang diberikan klinik.
2. Kepuasan Pelanggan yang sudah sangat sesuai dengan apa yang diharapkan pasien diharapkan dapat terus dipertahankan oleh klinik RBC. Diharapkan klinik terus memberikan kepuasan dengan terus menjaga pelayanan yang diberikan, dan klinik diharapkan membuka lagi cabang baru di daerah lainnya dengan standar pelayanan yang sama supaya pasien di daerah lainnya juga merasa terbantuan dengan kehadiran klinik
3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan yang penulis teliti masuk dalam kategori lemah. Diharapkan kepada peneliti selanjutnya yang mempunyai topik sama dengan penulis dapat menambah jumlah variabel lainnya yang tidak penulis teliti pada tulisan ini.
4. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk tetap mempertahankan kualitas pelayanan yang ada, sehingga pasien merasa terbantu dan merekomendasikan kepada pasien lainnya, selain itu peneliti juga merekomendasikan untuk membuka cabang klinik lainnya selain di daerah Bandung kota, tapi juga bisa ke daerah lainnya di Indonesia. Selain itu, melakukan penelitian dengan metode lain dari yang dilakukan dari penelitian ini, analisis faktor dan metode analisis lainnya dengan memasukkan variabel lain yang lebih memungkinkan terkait kualitas pelayanan terhadap kepuasan yang belum sempat terkaji, dan menambah jumlah sampel untuk hasil yang lebih representatif. Selain itu, memilih objek yang lebih luas dengan karakteristik responden yang lebih heterogen. Sehingga diharapkan data yang didapatkan akan jauh lebih baik

yang ada dalam penelitian ini. Selain itu, bisa juga mengkaji topik permasalahan ini dari sisi yang berbeda, misalnya dari penghimpunan dana Ziswaf, peran Lazis, dan sebagainya.