

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Dari analisis dan pembahasan yang digunakan sesuai pada hipotesis pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tidak ada pengaruh secara parsial variabel Bukti Fisik (X_1) terhadap Kepuasan Pasien (Y) dengan t hitung variabel bukti fisik (X_1).
- 2) Ada pengaruh secara parsial variabel Keandalan (X_2) terhadap Kepuasan Pasien (Y) dengan t hitung variabel keandalan (X_2).
- 3) Tidak ada pengaruh secara parsial variabel Daya Tanggap (X_3) terhadap Kepuasan Pasien (Y) dengan t hitung variabel daya tanggap (X_3).
- 4) Ada pengaruh secara parsial variabel Jaminan (X_4) terhadap Kepuasan Pasien (Y) dengan t hitung variabel jaminan (X_4).
- 5) ada pengaruh secara parsial variabel Empati (X_5) terhadap Kepuasan Pasien (Y) dengan t hitung variabel empati (X_5).
- 6) Ada pengaruh simultan Kualitas Pelayanan yang meliputi: Bukti fisik (X_1), Keandalan (X_2), Daya Tanggap (X_3), Jaminan (X_4), dan Empati (X_5) terhadap Kepuasan pasien BPJS di RSI Sakinah Mojokerto (Y).

B. Saran

1. Bagi perusahaan

Hendaknya perusahaan lebih meningkatkan bukti fisik dan daya tanggap seperti dokter selalu menanyakan keluhan pasien, dokter memberi penjelasan tentang penyakit dan dokter memberikan kesempatan bertanya kepada pasien sebagai upaya meningkatkan kepuasan pasien.