

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok memiliki nilai korelasi 0,956. Hal ini dikarenakan r-hitung dalam analisis korelasi ini memiliki sifat yang positif, sehingga semakin tinggi atau semakin baik kualitas layanan dalam penerapan Kualitas Pelayanan maka semakin meningkat juga Kepuasan Pasien.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien yang positif ditunjukkan oleh persamaan regresi yaitu dari persamaan regresi  $Y = 1,393 + 0,628X$  dapat disimpulkan bahwa koefisien regresi dari kualitas pelayanan memiliki kontribusi terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Kota Depok sebesar 0,628. Artinya jika variable kualitas pelayanan mengalami kenaikan, maka variable Kepuasan Pasien Rawat Jalan akan naik sebesar 0,628.

Hasil analisis koefisien determinasi, diperoleh sebesar 0,915. Artinya hubungan antara variable X dan Variable Y sebesar 91,5% atau Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Kota Depok dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kualitas pelayanan. Selain itu, kepuasan pasien Rawat Jalan sebesar 8,5% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain.

## 5.2 Saran

### 5.2.1 Saran Akademis

Seperti kesimpulan yang telah diuraikan diatas, diharapkan penelitian selanjutnya dapat lebih memperhatikan hal-hal yang dapat memengaruhi kepuasan pasien rawat jalan dan akan menghasilkan hasil yang lebih baik dari penelitian ini. Selain itu, dalam penelitian ini peneliti juga menyadari bahwa memiliki keterbatasan dalam sumber jurnal atau beberapa teori yang tersedia.

### 5.2.2 Praktis

Disarankan kepada Rumah Sakiy agar memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan rawat jalan kepada pasien agar kualitas pelayanan benar-benar dirasakan manfaatnya bagi pasien. Mengingat jika pasien puas terhadap pelayanan yang diberikan ketika sudah ditingkatkan kualitasnya maka instansi tersebut akan memiliki citra yang positif bagi pasien.

