

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Minat Kunjungan Ulang Dengan Mediasi Kepuasan Pasien Terhadap Peserta BPJS Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Islam Klaten dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pasien.
2. Kepuasan pasien berpengaruh positif secara signifikan terhadap minat berkunjung ulang.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap minat kunjungan ulang.
4. Kepuasan pasien mampu memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang.

B. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan penelitian dalam penulisan tesis ini antara lain sebagai berikut:

1. Keterbatasan kondisi dan sebaran responden yang terdiri dari berbagai macam latar belakang, sehingga memunculkan persepsi yang beragam.
2. Studi kasus pada penelitian ini hanya meneliti di RSUD Islam Klaten.
3. Temuan yang diperoleh pada penelitian ini akan berbeda dan mungkin tidak diperoleh jika dibandingkan dengan rumah sakit yang lain.

C. Implikasi Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian ini maka penulis merekomendasikan bagi manajemen RSUD Islam Klaten yaitu secara umum kualitas pelayanan RSUD Islam Klaten sudah baik sehingga perlu dipertahankan. Akan tetapi masih terdapat beberapa indikasi yang lemah pada kualitas pelayanan seperti pada aspek *tangible* dan *emphaty*, hal ini dibuktikan dari analisis deskriptif variabel bahwa persentase yang paling sedikit dalam variabel kualitas pelayanan adalah indikator

tangible dan emphaty. Pelayanan yang diberikan rumah sakit dalam meyakinkan pasien untuk berobat kembali ke rumah sakit dinilai belum maksimal oleh pasiennya, hal ini karena masih ada beberapa petugas rumah sakit yang kurang ramah dalam melakukan pelayanan terhadap pasien. Untuk itu, RSU Islam Klaten hendaknya untuk memperbaiki, melengkapi dan menyempurnakan dari aspek *tangible* dan *emphaty* yang dinilai masih kurang dengan memberikan pelatihan dan pengawasan secara berkala kepada petugas rumah sakit supaya bisa meningkatkan profesionalismenya.