

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Komunikasi dan Kinerja terhadap Kepuasan Konsumen pada pasien RSUD KOJA. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan dari hasil penelitian, maka dapat diambil kesimpulan bahwa :

1. Komunikasi

Berdasarkan hasil dari penelitian bahwa Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dan semakin baik komunikasi yang terjalin antara individu atau kelompok terhadap konsumen maka semakin tinggi kepuasan konsumen yang terjadi. Hal ini sejalan dengan penelitian putra (2009) bahwa keterampilan yang baik dan komunikasi yang baik dapat berperan dalam citra dan tingkat kepuasan konsumen

2. Kinerja

Berdasarkan hasil dari penelitian diatas, Kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Dengan penelitian yang dilakukan oleh M. arifki (2020) bahwa terdapat hubungan kinerja terhadap kepuasan konsumen dari hasil data diatas peneliti menyimpulkan bahwa kinerja yang tidak baik dapat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen begitu juga sebaliknya dengan kinerja yang baik dan terampil maka kepuasan konsumen akan meningkat.

5.2 Implikasi Manajerial

Berdasarkan hasil dari analisis penelitian dan pembahasan tentang pengaruh komunikasi dan kinerja terhadap kepuasan konsumen di RSUD KOJA, maka peneliti menyampaikan implikasi manajerial sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan

Untuk komunikasi penulis menyarankan agar para petugas kesehatan di RSUD KOJA agar melakukan komunikasi yang baik terampil, sopan, dan ramah kepada para konsumen(pasien) agar para Konsumen(pasien) merasa puas dengan komunikasi dan informasi yang diberikan kepada konsumen. Untuk Kinerja penulis menyarankan agar melakukan pekerjaan sebagai jasa pelayanan harus dengan terampil, teliti, terpadu dan sesuai dengan tupoksi sebagai pelayan kesehatan kepada para konsumen(pasien) sehingga hal ini akan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen(pasien). Untuk kepuasan konsumen penulis menyarankan agar para pelayan kesehatan dapat melakukan tugasnya dengan baik dan memperhatikan segi pelayanan yang terampil hal ini akan menjadi citra baik bagi Rumah Sakit Umum Daerah Koja di Jakarta Utara

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan agar memperdalam tentang Sumber Daya Manusia di dalam Rumah Sakit Umum Daerah Koja ini karena pengaruh SDM lebih besar untuk tingkat kepuasan dari Konsumen dan juga memperdalam tentang sarana pra sarana dari yang bersifat non medis maupun medis sehingga dapat melihat pelayanan dan informasi yang tersedia di Rumah Sakit Umum Daerah Koja.