

## BAB V

### PENUTUP

Bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan dan saran dari penelitian yang dilakukan. Kesimpulan merupakan jawaban dari tujuan penelitian yang sudah dirumuskan. Untuk saran diberikan masukan berdasarkan penelitian yang dilakukan, baik untuk tempat penelitian ataupun penelitian selanjutnya.

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil perhitungan *service quality*, dari 20 atribut yang telah disusun terdapat 8 atribut yang memiliki nilai *gap* positif dan 12 atribut yang memiliki nilai *gap* negatif. Nilai *gap* positif menandakan bahwa pelayanan jasa Klinik sudah memenuhi ekspektasi pasien yang berarti pasien sudah merasa puas dengan kinerja yang diberikan oleh pihak klinik. Sebaliknya, nilai *gap* negatif menandakan bahwa pelayanan jasa yang diberikan pihak klinik masih belum memenuhi ekspektasi pasien yang berarti pasien masih belum puas dengan kinerja yang diberikan oleh pihak klinik. Secara garis besar, kualitas pelayanan jasa yang diberikan pihak Klinik Budi Luhur belum bisa memenuhi kepuasan pasien terlihat dengan jauh lebih banyak atribut bernilai negatif dibanding atribut bernilai positif.
2. Berdasarkan perhitungan nilai *gap*, dimensi yang memiliki nilai *gap* paling negatif yaitu dimensi *tangible* dengan nilai rata – rata -0,064. Dimensi *tangible* dalam penelitian ini terdapat 2 atribut yaitu kursi pada ruang tunggu cukup untuk menampung jumlah pasien, bangunan klinik tampak bersih dan indah.
3. Berdasarkan *house of quality* terdapat 10 respon teknis yang dibentuk oleh peneliti dan manajemen klinik untuk menjawab *voice of costomer* pasien Klinik Budi Luhur. Berdasarkan analisis *planning matrix*, *relationship*, *technical correlation*, dan *technical matrix* maka dihasilkan prioritas pada respon teknis tersebut dimana prioritas

tertinggi untuk klinik yaitu Peningkatan sarana tempat duduk ruang tunggu dengan nilai kontribusi sebesar 16,47% dari keseluruhan respon teknis, lalu Peningkatan kebersihan dan keindahan klinik dengan persentase 16,17%, Pengetahuan dan kemampuan para Dokter saat memeriksa sebesar 13,31%, Tindakan cepat petugas saat memberikan pelayanan sebesar 13,28%, Pelayanan yang sopan dan ramah kepada pasien sebesar 12,20%, Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti sebesar 13,12%, Peningkatan respon petugas terhadap keluhan pasien sebesar 12,96%, Dokter ramah dalam melayani pasien sebesar, 12,93%, Transparansi tarif jasa dan biaya pengobatan sebesar 12,87%, Peningkatan dokter saat menenangkan rasa cemas pada pasien sebesar 9,96%.

## 5.2 Saran

Saran yang diberikan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Klinik Budi Luhur disarankan menerapkan solusi dari hasil penelitian yang telah dilakukan sehingga mampu memperbaiki kualitas pelayanan jasa pelayanan kesehatan.
2. Untuk penelitian selanjutnya dapat memperluas objek penelitian dan menyempurnakan penelitian agar rekomendasi yang diberikan lebih baik dan tepat untuk digunakan.