BAB 5

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

5.1.1 Simpulan Statistik

Setelah dilakukan proses pengolahan data melalui program SPSS, dapat diketahui bahwa:

1. Validasi butir-butir dalam alat ukur Kualitas Pelayanan keseluruhan yang ada di kolom *corrected item-total correlation* seluruhnya berada di atas 0,361 sehingga dinyatakan valid.
2. Hasil analisis uji korelasi diketahui sebesar 0.822, yang berarti variabel kualitas pelayanan (X) memiliki hubungan yang kuat dengan variabel citra (X) karena berada di ukuran antara 0.70 - 0.90 yang berarti kuat.
3. Hasil uji koefisien determinasi (r^2) yaitu sebesar 0,673 maka berarti presentase pengaruh antara variabel kualitas pelayanan dengan citra sebesar 67,3%. Sedangkan sisanya sebesar 32,7% dipengaruhi oleh faktor atau variabel lain yang tidak dimasukan ke dalam penelitian ini.
4. Hasil analisis koefisien regresi linear sederhana dimana hasil perhitungan spss menghasilkan persamaan sebagai berikut:

   Y= 0.915 + 0,829X

   Koefisien determinasi bernilai positif, artinya terjadi hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan citra, semakin naik tingkat kualitas pelayanan maka semakin citra pun semakin meningkat.
5. Pada uji hiotesis dihasilkan adalah nilai t hitung dalam penelitian ini sebesar 14.224 > 1,985. Karena t hitung lebih besar daripada t tabel, maka Ho

ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap variabel citra.

5.1.2 Simpulan Peneliti

Setelah peneliti melakukan penelitian pada Rumah Sakit Puri Cinere mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Rumah Sakit Puri Cinere, maka peneliti menarik beberapa kesimpulan, yaitu:

1. Terdapat Pengaruh antara kualitas pelayanan yang diberikan Rumah Sakit kepada pasien yang berdampak pada citra Rumah Sakit.
2. Peneliti menemukan bahwa presentase pengaruh antara variabel kualitas pelayanan dengan citra yang didapat melalui hasil hitung SPSS sebesar 61,2. Maka pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y sebedar61,2%. Sedangkan sisanya sebesar 38,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukan ke dalam penelitian ini.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Akademis

Diketahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra terbilang baik, yaitu sebesar 67,3%. Sedangkan sisanya sebesar 32,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukan ke dalam penelitian ini, maka saran peneliti untuk peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian di perusahaan yang sama diharapkan dapat melakukan penelitian pada faktor lainnya yang memiliki pengaruh terhadap citra. Contohnya kualitas dokter yang ada di Rumah Sakit, CSR (*Corporate Social Responsibility*) dan Loyalitas Pasien.

5.2.2 Saran Praktis

Saran yang dapat peneliti sampaikan dalam penelitian ini adalah ditujukan untuk pihak Rumah Sakit Puri Cinere, dalam upaya mempertahankan kualitas pelayanan adalah sangat diperlukan, yaitu sebagai berikut:

1. Sebaiknya penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk perusahaan mempertahankan citra positif dimata pasien dan masyarakat. Contohnya dengan meningkatkan hubungan *media*.
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra yaitu sebesar 61,2%, yang terbilang cukup baik, maka sebaiknya Rumah Sakit terus meningkatkan komunikasi yang diberikan oleh perawat untuk menumbuhkan rasa nyaman bagi pasien, dengan cara perawat komunikatif dalam memberikan bantuan berupa solusi kepada pasien,contohnya, menghubungi dokter yang tidak berada ditempat saat ada pasien yang ingin berobat. selain itu perawat memberikan saran yang tepat terhadap penanganan medis.
3. mengadakan training atau pelatihan terkait dengan komunikasi pelayanan bagi seluruh perawat di RSPC agar mereka terus berkembang dan bertambah baik dalam melayani pasien RSPC. RSPC Mengadakan *family gathering* setiap tahunnya guna meningkatkan kinerja para perawat dan untuk mempererat tali silaturahmi antara perawat dan pihak-pihak internal lainnya, guna membangun lingkungan kerja yang kondusif.

5.2.3 Saran Umum

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan penulis mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra, maka peneliti berharap bahwa

pihak rumah sakit dapat meningkatkan rasa nyaman pasien dengan cara memberikan senyuman saat sedang melayani pasien dan mempertahankan kesopanan, keramah tamahan seluruh perawat yang ada di RSPC saat melayani pasien, dan memberikan empati tinggi kepada pasien.