

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

3.5 Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh *Brand Image*, Kualitas Pelayanan, dan Fasilitas terhadap kepuasan pasien di IGD RSUD Dr. Harjono S Ponorogo. Dari uraian penjelasan diatas, dengan menggunakan analisis regresi linier berganda pada penelitian ini dapat ditarik kesimpulannya adalah sebagai berikut:

1. Variabel *Brand image* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pasien di IGD RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo. Artinya semakin tinggi nilai brand image sebesar 0,172 maka kepuasan pasien akan meningkat sebesar 0,172, dengan asumsi variabel bebas lainnya tetap tidak berubah.
2. Variabel Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di IGD RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo. Artinya semakin tinggi nilai Kualitas pelayanan sebesar 0,276 maka kepuasan pasien akan meningkat juga sebesar 0,276, dengan asumsi variabel bebas lainnya tetap tidak berubah.
3. Variabel fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di IGD RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo. Artinya semakin tinggi nilai fasilitas sebesar 0,180 maka kepuasan pasien akan meningkat sebesar 0,180 dengan asumsi variabel bebas lainnya tetap tidak berubah.

4. Pada hasil Uji F pada variabel *Brand image*, kualitas pelayanan, dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di IGD RSUD Dr. Harjono S. Ponorogo.

3.6 Saran

Dari kesimpulan diatas, saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya hendaknya menggunakan variabel yang respondennya bisa berperan secara penuh dalam perubahan pada aspek variabelnya.
2. Diharapkan bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk secara mendalam dengan topik yang sama disarankan untuk mengembangkan dengan variabel yang lain atau dengan mengkombinasikan yang terdapat pada penelitian ini.
3. Bagi perusahaan harus memperhatikan variabel *Brand image*, kualitas pelayanan dan fasilitas karena memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.
4. Pihak manajemen mempertimbangkan untuk menambah area ruang tunggu bagi keluarga pasien IGD yang nyaman dan dilengkapi dengan fasilitas penunjang seperti kantin, televisi, kursi tunggu yang memadai. Hal ini bertujuan agar keluarga pasien yang menunggu pasien tidak ikut ke dalam ruangan karena hal ini akan mengganggu pelayanan pada pasien dan menimbulkan adanya penularan penyakit/ cross infection.

5. Pihak manajemen mempertimbangkan untuk menginstruksikan satpam yang bertugas 24 jam di area drop off ambulans agar jika ada pasien yang datang dapat langsung membantu membawa pasien masuk ke ruang IGD.

