

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan data yang diperoleh dan hasil pembahasan mengenai bab-bab sebelumnya mengenai pengaruh *physical evidence* terhadap kepuasan pasien RSIA Brawijaya Bojongsari, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Tanggapan responden terhadap faktor *physical evidence* yang ada di RSIA Brawijaya Bojongsari berdasarkan perhitungan *range* berada pada posisi “setuju” dengan rata rata skor 250,7. Hal ini menandakan bahwa respon dari responden/pasien mengenai aspek *physical evidence* yang ada sudah baik bagi pasien. Adapun dari perhitungan *range* terdapat skor terendah yaitu pada aspek area parkir dan mobilitas kendaraan dengan skor (232) dan kesiapan bagian pendaftaran dari RSIA Brawijaya dengan skor (238) . Dan adapun skor tertinggi terdapat pada aspek desain eksterior dengan skor (264), desain interior dengan skor (265), kebersihan ruangan dengan skor (262), dan penampilan karyawan, dokter dan perawat yang rapi dengan skor (260).
2. Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana yang telah dilakukan, menghasilkan persamaan regresi :  $Y = 0,856 + 0,647 X$ . Hasil regresi sederhana tersebut menunjukkan nilai konstanta sebesar 0,856 (angka positif). Berarti, variabel *physical evidence* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien. Hal ini menandakan pula semakin meningkatnya aspek *physical evidence* maka semakin meningkat pula kepuasan pasien. Besarnya koefisien variabel kepuasan pasien 0,647 (angka positif) hal ini berarti dimana setiap kenaikan atau meningkatkannya *physical evidence* maka akan meningkat juga kepuasan pasien sebesar 0,647.
3. Berdasarkan hasil koefisien korelasi telah diketahui bahwa nilai koefisien korelasi sebesar 0,777 . Hal ini berarti variabel X terhadap Y memiliki korelasi **kuat** sesuai dengan batas kriteria yang telah di tentukan yaitu pada range 0,6 – 0,799 . Maka dapat disimpulkan bahwa hubungan antar variabel *physical evidence* (X) dengan variabel kepuasan konsumen (Y) adalah positif, dan dapat dijelaskan jika perusahaan memperhatikan aspek *physical evidence* maka kepuasan pasien pun akan semakin meningkat.
4. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar **0,603 atau 60.3%**. Hal ini berarti variabel X

memiliki pengaruh sebesar 60.3% terhadap variabel Y. Sedangkan sisanya 39.7% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5. Berdasarkan hasil uji hipotesis telah diperoleh  $T_{hitung} > T_{tabel}$  ( 9385 > 1.671) dan signifikansi (000) atau  $< 0,05$ , hal ini berarti variabel *physical evidence* (X) berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) pada RSIA Brawijaya Bojongsari. Maka dari itu,  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima atau Uji Hipotesis dalam penelitian ini diterima.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disampaikan saran bahwa RSIA Brawijaya Bojongsari agar lebih memperbaiki *physical evidence* seperti pada aspek area parkir dan mobilitas kendaraan karena saat ini area parkir dan mobilitas bagi beberapa responden masih kurang baik sehingga perlu ditingkatkan. Selain itu juga perlu perbaikan pada aspek *admission office* (bagian pendaftaran) dan kesigapannya dalam melayani pasien.

Selain memperbaiki aspek tersebut, RSIA Brawijaya juga dapat mempertahankan aspek *physical evidence* terutama pada aspek desain eksterior, desain interior, kebersihan ruangan, dan kebersihan dan kerapian dalam berseragam. Terlebih lagi dalam akhir tahun 2018 ini RSIA Brawijaya akan membangun rumah sakit baru di daerah Tebet Jakarta Selatan, aspek fisik desain interior dan eksterior ini bisa dijadikan bahan pertimbangan dalam membangun rumah sakit berikutnya.