V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai persepsi kualitas layanan jasa Rumah Sakit Graha Husada Bandar Lampung, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

Dari hasil perhitungan antara kepentingan dan kinerja menunjukan bahwa kinerja yang diberikan menimbulkan persepsi tinggi antara rata-rata total nilai kepentingan $(\overline{\overline{Y}})$ dan rata-rata nilai total kinerja $(\overline{\overline{X}})$, hal ini dikarenakan masih ada beberapa kinerja yang diberikan Rumah Sakit persepsi tinggi melebihi kepentingan pasien. Layanan pada Rumah Sakit Graha Husada dengan dukungan tenaga medis dan peralatan medis yang lengkap persepsi kinerja dan kepentingan tinggi terhadap pasien. Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pasien/konsumen sehingga persepsi kinerja dan kepentingan tinggi. Pasien menilai persepsi kinerja akan sebuah pelayanan tinggi dengan kepentingan yang mereka rasakan dan mereka terima, atau dengan kata lain Rumah Sakit Graha Husada menjaga kinerja memperbaiki kinerja sehingga sejalan dengan kepentingan pasien.sehingga termasuk kedalam pertahankan prestasi. Artinya konsumen merasa adanya kinerja pelayanan yang telah melampaui permintaannya. Secara umum pengguna jasa Rumah Sakit Graha Husada Bandar Lampung untuk kegiatan pelayanan jasa sudah cukup puas dengan kondisi dan kualitas pelayanan saat

ini. Namun diharapkan dengan kinerja yang berlebihan tidak membuat Rumah Sakit menjadi lebih mahal.

B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan dan pembahasan dapat diajukan beberapa saran berikut:

Perlu dilakukan penelitian lanjutan yang lebih komprehensif baik dari pihak konsumen maupun dari pihak produsen, dengan wilayah yang lebih luas terutama kota-kota besar di Indonesia. Sertifikasi Rumah sakit perlu dirumuskan dalam rangka meningkatkan dan menjaga kualitas pelayanan jasa berlabel sehingga dapat menjadi komoditas yang berdaya saing baik di pasar lokal maupun internasional

Kinerja *(performance)* Rumah Sakit Graha Husada hendaknya mengadakan evaluasi berkelanjutan karena apabila kepentingan dan kinerja yang diterima pasien tinggi dengan nilai yang kinerja yang diterima, maka Rumah Sakit tersebut akan memberikan persepsi baik dan positif terhadap apa yang telah diberikan dan dirasakan, sehingga pasien akan percaya untuk menggunakan jasa yang diberikan Rumah Sakit Tersebut.

.