

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan dan pembahasan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan data yang diperoleh dalam penelitian yang kemudian telah dianalisa dengan menggunakan Multiatribut Fishbein, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa sebagian besar konsumen rawat inap Rumah Sakit Mitra Husada bersikap positif terhadap kualitas layanan yang diberikan, yaitu sebanyak 66%. Sejumlah 29% bersikap sangat positif, dan 5% bersikap netral.
2. Berdasarkan data yang diperoleh dalam penelitian mengenai evaluasi konsumen terhadap kualitas layanan yang diberikan, didapatkan hasil yaitu bukti fisik (*tangible*) sebesar 920, empati (*emphaty*) sebesar 842, keandalan (*reliability*) sebesar 868, ketanggapan (*responsiveness*) sebesar 867, dan jaminan (*assurance*) sebesar 852. Hal ini berarti kualitas layanan yang diberikan Rumah Sakit Mitra Husada sangat baik.
3. Berdasarkan data yang diperoleh dalam penelitian yang kemudian telah dianalisa dengan menggunakan analisis *Chi Square* dengan menggunakan tabel silang (*crosstabulation*), maka dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai

semua item X^2 hitung $< X^2$ tabel. Hal ini berarti tidak ada perbedaan sikap berdasarkan usia, pekerjaan, pengeluaran per bulan, dan pendidikan terakhir.

5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan, maka saran yang dapat diberikan adalah:

1. Rumah Sakit Mitra Husada disarankan untuk terus mempertahankan kualitas layanan yang dimilikinya terutama bukti fisik (*tangible*), karena berdasarkan evaluasi terhadap kualitas layanan, bukti fisik mempunyai nilai terbesar diantara variabel yang lain.
2. Rumah Sakit Mitra Husada disarankan untuk terus meningkatkan kualitas layanan yang dimilikinya, khususnya mengenai empati karyawan terhadap konsumen. Hal ini karena berdasarkan evaluasi terhadap kualitas layanan, empati mempunyai nilai terendah diantara variabel yang lain.