

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dalam penelitian penulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Rumah Sakit Yadika” maka dari rumusan masalah penelitian yang penulis ajukan, berdasarkan analisis data yang telah dilakukan, dan pembahasan yang telah dikemukakan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

1. Ada pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan dan inovasi layanan terhadap kepuasan konsumen, besar pengaruh yang diperoleh dalam penelitian ini sebesar 385.782 hal ini berarti semakin tinggi kualitas layanan dan inovasi yang diberikan, maka kepuasan konsumen Rumah Sakit Yadika semakin meningkat.
2. Ada pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen, besar pengaruh yang diperoleh dalam penelitian ini sebesar 7.043 hal ini berarti semakin tinggi inovasi layanan ditingkatkan, maka kepuasan konsumen Rumah Sakit Yadika semakin meningkat.
3. Ada pengaruh positif dan signifikan inovasi layanan terhadap kepuasan konsumen, besar pengaruh yang diperoleh dalam penelitian ini sebesar 6.595 Hal ini membuktikan bahwa semakin baik inovasi layanan yang diberikan kepada konsumen maka akan semakin besar pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Rumah Sakit Yadika perlu melakukan peningkatan terhadap kualitas layanan dan inovasi layanan yang diberikan kepada konsumen. Terutama mengenai masalah kecepatan penanganan keluhan- keluhan para konsumen.
2. Rumah sakit perlu mencermati upaya pemenuhan layanan dari segi ketepatan waktu dalam melayani konsumen untuk dapat mewujudkan mutu pelayanan yang berkualitas.
3. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan meneliti faktor lain yang belum diteliti dalam penelitian ini, sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen pada rumah sakit.