

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Simpulan

Dalam memenuhi kebutuhan pasien rawat jalan, RS Gotong Royong Semampir memprioritaskan untuk memperbaiki faktor yang terletak pada kuadran I yaitu kebersihan ruang pendaftaran dan ruang tunggu serta kebersihan, memperdalam penjelasan cara perawatan penyakit pasien, dan kerapian penampilan petugas. Selain itu rumah sakit diharapkan untuk mempertahankan faktor pada kuadran II.

6.2 Saran

6.2.1 Rumah Sakit

Dari hasil analisis data, mengingat faktor-faktor yang perlu ditingkatkan antara lain :

1. Kebersihan ruang khususnya pada ruang pendaftaran dan ruang tunggu serta kebersihan rumah sakit pada umumnya dengan menugaskan *cleaning* untuk menjaga kebersihan secara rutin.
2. Pemberian seragam pada petugas/karyawan RS Gotong Royong sesuai dengan fungsinya.
3. Lebih memperdalam penjelasan/pengulangan cara perawatan penyakit kepada pasien.

4. Terus melakukan evaluasi mengingat keinginan, kebutuhan, serta tuntutan masyarakat yang terus meningkat.

6.2.2 Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian yang lebih mendalam lagi untuk dapat meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan di RS Gotong Royong Semampir.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2007. *Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa*, 243. Bandung: CV. Alfabeta.
- Barata, Atep Adya. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, 21. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Budihardjo. 2001. Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Peserta Wajib PT ASKES yang berobat Rawat Jalan di Puskesmas Se-Kabupaten Sambas Provinsi Klaminitan Barat Tahun 2000: Thesis. Pascasarjana FKMUI. Depok.
- Cronin, J. Joseph & Steven A. Taylor. 2002. Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal Of Marketing*, vol.56 July, 55-68.
- Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, 2. Jakarta: PT Elex Media Koputindo.
- Kartajaya, Hermawan, dkk. 2004. *Positioning, Diferensiasi, dan Brand*, 233. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (1993). *Dasar-dasar manajemen pemasaran*, 240. (Jaka Wasana, Trans.). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, 2007. *Manajemen Pemasaran* (edisi ke 11, jilid 1), 179. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran*, 68. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*, 158. Jakarta: PT. Salemba Empat.
- Marcel, Davidson. 2003. *Service Quality in Concept and Theory*, 64. Published by American Pres New York.
- Martilla, John A. & James, John C. 1977. Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, Januari, 77-79.

- Notoatmodjo, Soekidjo. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*, 164-170. Jakarta: Rineka Cipta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry L. L. 1990. Delivering quality service: balancing customer perception and expectation, 46; 218-219. New York: The Free Press.
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction*, 17-30; 35-52; 111-112. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rarin, Faizal Maulidhany. 2012. Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Islam Hidayatullah Yogyakarta. *Scriptura*, 171-173. Retrieved Oktober 22, 2014, from <http://sia.stiepancasetia.ac.id/download-jurnal.php?id=32>
- Saladin, Djaslim .2007. *Manajemen Pemasaran*, 71. Bandung: Linda Karya.
- Supriyanto, S. & Ernawaty. 2011. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*, 274-276; 298-311. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa Indonesia. 2002. *Kamus Besar Bahasa Indonesia (edisi ketiga, cetakan kedua)*, 902. Jakarta: Balai Pustaka
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, 129 (edisi 5). Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, 90-91 ; 95 (edisi 1). Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. 2005. *Service, Quality, Satisfaction*, 22-25; 109; 186. Yogyakarta: Penerbit ANDI.