

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan data-data yang telah disajikan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa :

1. Ha Ada pengaruh antara Penanganan komplain terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Semen Gresik dan Ho ditolak. Dengan adanya hubungan X1, X2, X3, X4, dan X5 dan Y adalah sangat signifikan, terlihat dari nilai F sebesar 4,713 dengan nilai  $P$  adalah 0,001 ( $< 0,05$ ), yang berarti hubungan tersebut adalah sangat signifikan.
2. dari lima variabel yang paling berpengaruh positif dan signifikan adalah kecepatan dengan nilai sebesar 0,434, dengan nilai  $P$  value (sig) sebesar 0,000. Dan keadilan dengan nilai sebesar 0,370, dengan nilai  $P$  value (sig) sebesar 0,000.

#### B. Saran dan Rekomendasi

1. Kepada Manajemen Rumah Sakit Semen Gresik, diharapkan untuk mempertahankan Handling Complaint dengan cepat yang selama ini sudah dijalankan, begitupun faktor pendukung lainnya.
2. Kepada para karyawan Rumah Sakit Semen Gresik diharapkan Lebih meningkatkan lagi faktor-faktor lainnya, seperti permohonan maaf, empati, keadilan dan kemudahan untuk meningkatkan kepuasan

pelanggan. seperti Motto dalam Rumah Sakit Semen Gresik adalah Kesembuhan dan Kepuasan Pasien adalah Kebahagiaan Kami.

3. Kepada peneliti hendaknya mengadakan penelitian secara komprehensif selain lima faktor yaitu permohonan maaf, empati, kecepatan, keadilan, dan kemudahan. Mengingat masalah tersebut juga menyangkut tercapainya tujuan dan organisasi dan lembaga perusahaan tersebut.

### **C. Keterbatasan Penelitian**

Keterbatasan peneliti selama melakukan penelitian memang menemukan hambatan-hambatan, tetapi tidak menjadikan hambatan itu untuk tidak meneruskan penelitian di Rumah Sakit Semen Gresik, jadi hambatan itu tidak menjadi sebuah masalah besar bagi peneliti. Adapun hambatannya yaitu:

1. Dalam menyebarkan kuesioner, peneliti sempat kesulitan kepada responden dikarenakan peneliti harus mencari dan menunggu pasien yang sedang menyampaikan complain. Tetapi peneliti tidak menyerah begitu saja dan tetap dan tetap mencari responden tersebut.
2. Dalam penyebaran kuesioner juga, peneliti membutuhkan waktu yang lama untuk mendapatkan responden tersebut. Tetapi peneliti tidak menyerah begitu saja dan tetap menunggu dan datang setiap hari ke lokasi penelitian mendapatkan responden sesuai dengan sampel yaitu 80 responden. Obyek dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap dan rawat jalan Rumah Sakit Semen Gresik.