

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Dari hasil analisis dan pembahasan maka dapat dibuat simpulan sebagai berikut:

1. Nilai sig.t  $0,885 > \alpha 0,05$  yang berarti hipotesis pertama diduga terdapat pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS dapat ditolak. Yang berarti semakin Buruk pelayanan yang diberikan, semakin rendah tingkat kepuasan pasien BPJS.
2. Nilai sig t  $0,000 < \alpha 0,05$  yang berarti hipotesis kedua diterima. Yang berarti semakin besar biaya yang diberikan, semakin tinggi tingkat perawatan pasien BPJS.
3. Nilai Fhitung dengan sig.F  $0,000 < \alpha 0,05$ ) yang berarti hipotesis 3 diduga terdapat pengaruh pelayanan dan biaya terhadap kepuasan pasien pemegang kartu BPJS secara simultan dapat diterima. Yang berarti semakin baik pelayanan, maka semakin besar biaya yang dikeluarkan pasien pemegang kartu BPJS, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

#### 5.2 Saran

Dengan memperhatikan simpulan di atas, maka dapat disampaikan saran-saran sebagai berikut:

1. Hasil kuesioner penelitian menunjukkan bahwa menurut responden, semakin buruk pelayanan, akan semakin tidak puas pasien. Oleh karena itu, hendaknya pihak rumah sakit berusaha untuk meningkatkan

pelayanan terutama pada ketersediaan obat serta ruangan rawat inap yang baik.

2. Hendaknya pihak BPJS tetap mempertahankan pelayanan baik, sehingga pasien merasa puas.

Bagi peneliti lain masih terbuka peluang dan disarankan untuk memilih variabel-variabel lain yang lebih banyak seperti variabel lokasi dan variabel sarana/prasarana sehingga penelitian dapat berkembang dan dapat mengungkap lebih banyak permasalahan .

