BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada 219 responden kelompok pasien umum Klinik An-Nur Bandung, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1) **Tarif pelayanan**: Terlihat adanya kesenjangan (*gap*) antara kinerja tarif pelayanan yang dirasakan dan harapan atas tarif pelayanan menunjukkan bahwa tarif pelayanan yang ditetapkan klinik belum memenuhi harapan responden. **Kualitas layanan**: Terlihat adanya kesenjangan (*gap*) antara kinerja kualitas layanan dan harapan atas kinerja kualitas layanan sehingga dapat dikemukakan bahwa kinerja kualitas layanan klinik belum memenuhi harapan responden. **Tingkat Kepuasan**: Persepsi atas kinerja layanan yang diterima lebih kecil dari harapan yang dimiliki responden atau dapat diungkapkan bahwa tingkat kepuasan responden atas kinerja layanan belum memenuhi harapan.
2) Tarif pelayanan yang ditetapkan klinik memiliki hubungan dan berkontribusi sebesar 7% terhadap kualitas layanan klinik.
3) Tarif pelayanan yang ditetapkan klinik tidak berkontribusi terhadap tingkat kepuasan kelompok pasien umum Klinik An-Nur.
4) Kualitas layanan berkontribusi sebesar 110% terhadap tingkat kepuasan kelompok pasien umum Klinik An-Nur.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional

5) Tarif pelayanan yang ditetapkan klinik dan kualitas layanan secara simultan tidak berkontribusi terhadap tingkat kepuasan kelompok pasien umum Klinik An-Nur.

5.2 Saran

1) Klinik An-Nur perlu mempertahankan tarif pelayanan dan kinerja kualitas layanan sehingga dapat memenuhi harapan kelompok pasien umum.
2) Pembatasan atas hasil penelitian:
   a) Terdapat beberapa variabel indikator yang kurang mampu merefleksikan variabel latennya.
   b) Ukuran-ukuran derajat kecocokan dari model struktural tidak memenuhi *cut off value* sehingga model stuktural hasil penelitian ini tidak *fit*.
   c) Dalam analisis data tidak dilakukan modifikasi model.
   d) Atas penolakan hipotesa penelitian, tidak berarti telah membuktikan atau tidak membuktikan hipotesa.
3) Berdasarkan pembatasan hasil penelitian ini, maka peneliti menyatakan bahwa hasil penelitian ini hanya berlaku sebagai kasus dalam objek penelitian dimana penelitian dilakukan, sehingga hasil penelitian tidak dapat digeneralisasi.

Created with nitroPDF professional
download the free trial online at nitropdf.com/professional