

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan angka indeks kepuasan diketahui bahwa kualitas pelayanan menurut pasien BPJS pada rumah sakit immanuel Bandar Lampung sebesar 0,681 masuk kategori puas.
2. Berdasarkan angka indeks kepuasan diketahui bahwa kualitas pelayanan menurut pasien non-BPJS pada rumah sakit immanuel Bandar Lampung sebesar 0,751 masuk kategori puas.

#### **5.2. Saran**

1. Berdasarkan analisis pada pasien BPJS dimensi kualitas pelayanan maka ditemukan bahwa untuk dimensi *tangibles* (bukti langsung) dan *reliability* (kehandalan) serta dimensi *responsiveness* (daya tanggap) masuk kategori puas, sedangkan untuk dimensi *assurance* (jaminan) dan dimensi *empathy* (empati) masuk kategori cukup puas. Dengan demikian dimensi *assurance* (jaminan) dan dimensi *empathy* (empati) harus ditingkatkan.
2. Berdasarkan analisis pada pasien non BPJS dimensi kualitas pelayanan maka ditemukan bahwa untuk dimensi *tangibles* (bukti langsung) dan *reliability* (kehandalan) serta dimensi *responsiveness* (daya tanggap) masuk kategori puas, sedangkan untuk dimensi *assurance* (jaminan) dan dimensi *empathy* (empati) masuk kategori cukup puas. Dengan demikian dimensi *assurance* (jaminan) dan dimensi *empathy* (empati) harus ditingkatkan.