

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Pengalaman pasien yang dirawat di Rumah Sakit Umum Sari Mulia Banjarmasin mempunyai pengalaman yang baik dari 46 responden yang diteliti oleh peneliti 42 (91.3%) responden menyatakan mempunyai pengalaman yang baik.
2. Hasil penelitian menunjukkan dimana kepuasan konsumen sebanding dengan pengalaman yang baik dimana hasil uji statistik didapatkan Nilai $r = 0.856$ (sempurna) dengan pola positif yang artinya semakin baik pengalaman pasien tentang rawat inap, maka akan semakin baik pula kepuasan konsumen tentang rawat inap di Rumah Sakit Umum Sari Mulia Banjarmasin.
3. Didapatkan nilai P-value $0.000 \leq 0,05$ yang artinya H_0 diterima yang berarti ada hubungan yang bermakna antara pengalaman pasien terhadap kepuasan konsumen di Rumah Sakit Umum Sari Mulia Banjarmasin.

B. Saran

1. Bagi Praktik Keperawatan
 - a) Sebagai bahan acuan untuk memberikan pelayanan yang professional dalam memberikan pelayanan keperawatan.
 - b) Sebagai bahan acuan untuk melihat dampak dari pengalaman terhadap kepuasan konsumen.
2. Bagi Institusi Rumah Sakit
 - a) Diharapkan bisa menjadi bahan masukan untuk pelayanan yang lebih baik lagi bagi rumah sakit seperti halnya disarankan pembuatan

kotak saran untuk pasien yang telah berkunjung di rumah sakit tersebut beserta kartu komentar dan hubungan telepon langsung dengan para pelanggan/konsumen itulah yang akan bisa memberikan masukan mengenai pelayanan di Rumah Sakit Umum Sari Mulia Banjarmasin untuk meningkatkan kualitas pelayanannya yang lebih baik lagi.

- b) Sebagai tambahan referensi bagi tenaga kesehatan di rumah sakit untuk lebih meningkatkan pelayanan terhadap pasien dan kalau bisa update terus referensi-referensi yang terbaru mengenai pelayanan di rumah sakit agar bisa selalu meningkatkan kualitas pelayanannya.
 - c) Tenaga kesehatan di rumah sakit bisa menjadikan bahan untuk motivasi yang lebih baik lagi untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien yang berkunjung di Rumah Sakit Umum Sari Mulia Banjarmasin.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya
- a) Sebagai bahan acuan untuk peneliti selanjutnya.
 - b) Peneliti selanjutnya menggali lagi faktor-faktor lain yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen.
 - c) Peneliti selanjutnya untuk lebih mendalam lagi dengan melakukan penelitian kualitatif mengapa bisa pengalaman yang kurang baik bisa memberikan kepuasan mengenai pelayanan di rumah sakit bagi konsumennya.
 - d) Topik yang pertama peneliti bisa lanjutkan yaitu “Hubungan Pengalaman Pasien Dengan Kepuasan Konsumen Yang Menggunakan Kartu Kesehatan Umum Dan BPJS Di Rumah Sakit Umum Sari Mulia Banjarmasin”.

- e) Topik yang kedua peneliti bisa lanjutkan yaitu “Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Dengan Minat Rawat Ulang Di Rumah Sakit Umum Sari Mulia Banjarmasin”.
- f) Selanjutnya selain faktor pengalaman yang bisa mempengaruhi kepuasan ada beberapa faktor lain yang bisa mempengaruhi yaitu faktor pelayanan, faktor lingkungan, faktor tenaga kesehatan (perawat), dan faktor pembiayaan.