

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

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

1. Tingkat kepuasan pelanggan di unit rawat jalan Semen Padang Hospital dinyatakan belum puas karena terdapat lebih dari separoh atribut yang ada harus dilakukan perbaikan.
2. Terdapat beberapa atribut yang terletak pada kuadran I diantaranya atribut 9, 10, 11, 17, 18 dan 22 yang memiliki nilai tingkat kesesuaian kurang dari 98,62%.
3. Atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan adalah atribut 18,17 dan 13 sedangkan atribut yang harus dipertahankan berdasarkan analisis IPA-PGCV adalah atribut 19, 20 dan 3.

#### **5.2 Saran**

1. Semen Padang Hospital disarankan untuk segera memperbaiki atribut pelayanan yang berada di Kuadran I IPA dan memiliki nilai indeks PGCV tertinggi, karena atribut-atribut ini sangat penting bagi pelanggan tetapi masih belum memuaskan. Beberapa langkah yang dapat dilakukan antara lain: Dokter dan perawat hendaknya lebih tanggap dalam menangani keluhan pasien, menyediakan dokter/perawat yang standby dan sigap menangani keluhan pasien.
2. Semen Padang Hospital disarankan untuk terus mempertahankan kualitas yang sudah baik seperti menanggapi keluhan pasien dengan baik, ringan tangan terhadap pasien dan memiliki penampilan yang rapi.