

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

1. Dalam penelitian ini variabel tenaga kerja (X1), komunikasi (X2) dan waktu pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen dalam penelitian ini yakni kepuasan pasien (Y) pada Klinik Citra Sehat Utama. Pengaruh secara simultan tersebut ditunjukkan dengan adanya nilai simultan sebesar 28,2% sedangkan sebanyak 72,8% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.
2. Hasil regresi yang menunjukkan bahwa variabel X2 yang paling berpengaruh secara simultan menunjukkan bahwa hasil data penelitian sejalan dengan teori yang dipakai dalam penelitian yaitu dalam teori T. R. Michael pada indikator kinerja pegawai yang menyebutkan bahwa komunikasi atau *Communication*) yaitu kemampuan pegawai dalam komunikasi dengan baik kepada konsumen.

Dalam hal ini konsumen yang dimaksud berupa pasien yang pernah melakukan pengajuan permintaan layanan di Klinik Citra Sehat Utama.

B. Saran-saran

1. Adanya kepuasan pasien menjadi tolok ukur keberhasilan suatu unit layanan kesehatan yang ada. Sehingga variabel dalam

penelitian perlu dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam mengkaji keberhasilan suatu layanan pada unit layanan kesehatan yang sedang dijalankan.

2. Dalam penelitian ini, variabel komunikasi (X2) paling berpengaruh diantara ketiga variabel independen lainnya. Hal tersebut membuktikan dalam menjalankan pelayanan komunikasi memiliki peran yang krusial. Pernyataan tersebut sejalan dengan teori Manajemen Sumber Daya Insani yang telah diulas pada Bab II Pembahasan sebagaimana dijelaskan pada poin pertama yaitu Tenaga Kerja dalam Perspektif Islam bahwa dalam kandungan surah An-Nahl ayat 97 yaitu laki-laki dan perempuan dalam Islam mendapat pahala yang sama dan bahwa amal saleh harus disertai iman. amal saleh di sini juga dipahami dalam bertingkah laku dari pihak tenaga medis kepada pasien yang dalam hal ini juga berperan sebagai konsumen.

