

**BAB VI**  
**KESIMPULAN**

## BAB VI

### KESIMPULAN

#### 6.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kebutuhan pasien dalam penggunaan pelayanan dirumah sakit baik secara keseluruhan maupun pelayanan umum untuk dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* pada umumnya pasien menginginkannya dan mereka mendapatkannya itu dapat dilihat pada analisis Matirks PGCV yang telah terbentuk. Akan tetapi meskipun dalam kuadaran II bukan berarti tidak ada masalah.
2. Dilihat dari nilai indeks PGCV untuk dimensi *reliability* pada pelayanan poli nilainya sangat rendah, untuk itu perlu dilakukan usulan perbaikan yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya.
3. Dari pelayanan ketiga belas poli yang ada dirumah sakit ini yang perlu dilakukan perbaikan adalah Poli THT dan Poli Anak.

## **DAFTAR PUSTAKA**

## DAFTAR PUSTAKA

1. Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman dan Leonard L. Berry ( 1990 ), *Delivering Service Quality : Balancing Customer Perceptions and Expectation*, The Free Press, New York
2. Christopher H. Lovelock dan Lauren K. Wright ( 2005 ), Manajemen Pemasaran Jasa, PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta
3. Santoso, Singgih ( 2002 ), SPSS Statistik Multivariat, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta
4. Azwar, Saifuddin, MA., Drs ( 2004 ), Reliabilitas dan Validitas, Pustaka Pelajar, Yogyakarta
5. Santoso Singgih, Tjiptono Fandy ( 2002 ), Riset Pemasaran Konsep dan Aplikasi dengan SPSS, PT Gramedia, Jakarta
6. Malhotra K. Naresh ( 2005 ), Riset Pemasaran, PT Indeks, Jakarta
7. *Productivity Centre*, LANCASHIRE WEST PARTNERSHIP, *Importance Performance Matrices*, 2003
8. Nugroho, Arfinto ( 2000 ), Analisis Kepuasan Pelanggan Pemakai Jasa Telpon POTS berdasarkan Persepsi dan Harapan Pelanggan Dengan Pendekatan Indeks Potential Gain in Customer Value ( Studi Kasus PT. Telkom ), Tugas Akhir, Jurusan Teknik Industri ITS, Surabaya )
9. Anderson, Tatham, Black ( 1984 ) Multivariate Data Analysis, Prentice-Hall, New Jersey
10. <http://www.google.com/search?q=cache:O5SYhxrZBdoJ:www.depdiknas.go.id/Jurnal/51/2004/040615%2520-ed-%2520sihombing>