

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada Bab IV mengenai pengaruh kualitas pelayanan, kinerja paramedis dan sistem persediaan obat-obatan terhadap tingkat kepuasan *stakeholder* maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

a. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara parsial kualitas pelayanan, kinerja paramedis dan sistem persediaan obat-obatan berpengaruh dan signifikan terhadap tingkat kepuasan *stakeholder* pada Rumah Sakit Umum Daerah Bangka Selatan yang membuktikan bahwa hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  di terima. Dengan nilai tertinggi variabel kinerja paramedis adalah nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel yaitu  $10,125 > 1,9966$  dan signifikansi  $0,000 < 0,05$ , dan nilai variabel kualitas pelayanan yaitu  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel yaitu  $5,706 > 1,9966$  dan signifikansi  $0,000 < 0,05$  selanjutnya nilai variabel sistem persediaan obat-obatan adalah  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel yaitu  $5,477 > 1,9966$  dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan, kinerja paramedis dan sistem persediaan obat-obatan secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan *stakeholder* dan mempunyai peranan yang penting dalam meningkatkan kepuasan *stakeholder* pada Rumah Sakit Umum Daerah Bangka Selatan.

b. Kualitas pelayanan, kinerja paramedis dan sistem persediaan obat-obatan secara simultan berpengaruh dan signifikan terhadap tingkat kepuasan *stakeholder* yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Bangka Selatan. Ini membuktikan bahwa hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  di terima yaitu dengan nilai  $F$  hitung yaitu  $100,668 > F$  tabel yaitu  $2,74$  dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan, kinerja paramedis dan sistem persediaan obat-obatan mempunyai peranan yang penting dalam meningkatkan kepuasan *stakeholder* pada Rumah Sakit Umum Daerah Bangka Selatan.

## **5.2 Keterbatasan Penulis**

Metode kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini memiliki kelemahan sehingga ada kemungkinan jawaban yang diberikan tidak sesuai baik secara sengaja maupun tidak sengaja karena kesalahan penafsiran atas pertanyaan. Hal tersebut dapat menimbulkan bias terhadap hasil penelitian. Data penelitian yang berasal dari persepsi responden yang disampaikan secara tertulis melalui instrumen kuesioner mungkin mempengaruhi validitas hasil dan belum tentu mencerminkan keadaan sebenarnya.

### 5.3 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini, penulis menuliskan saran yaitu bagi peneliti-peneliti yang terkait, terbuka peluang untuk mengembangkan penelitian ini untuk menjadi lebih baik. Baik menggunakan variabel-variabel lain diluar faktor kualitas pelayanan, kinerja paramedis dan sistem persediaan obat-obatan dimana dapat membantu memperjelas tentang kepuasan *stakeholder* lebih dalam.

