BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat dirumuskan simpulan sebagai berikut :

1. *Customer satisfaction index* (CSI) pasien asing terhadap penyajian makanan di Rumah Sakit Khusus Bedah BIMC Kuta Kabupaten Badung tergolong ke dalam kategori baik yaitu dengan nilai indeks 3,412.

2. *Customer Satisfaction Index* (CSI) pasien asing terhadap penyajian makanan berdasarkan 5 dimensi diperoleh hasil pada dimensi *responsievenes* dengan nilai indeks 3,628 kategori sangat baik, dimensi *reliability* dengan nilai indeks 3,230 kategori baik, dimensi *emphaty* dengan nilai indeks 3,269 kategori baik, dimensi *tangible* dengan nilai indeks 3,512 kategori baik dan dimensi *assurance* dengan nilai indeks 3,307 kategori baik.

B. Saran

Adapun saran yang bisa diberikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mempertahankan dan meningkatkan pelayanan yang sudah dianggap baik oleh pasien terutama kepuasan pasien berdasarkan 5 dimensi (*Responsievenes, reliability, emphaty, tangible, dan assurance*).

2. Memperbaiki pelayanan yang dianggap masih kurang di dalam penyajian makanan pasien asing terutama pada variasi menu di Rumah Sakit Khusus Bedah BIMC Kuta Kabupaten Badung.

3. Diperlukan penelitian sejenis terhadap *customer satisfaction index* (CSI) pasien asing terhadap penyajian makanan berdasarkan 5 dimensi dari segi kinerja dan harapan untuk pasien asing.