

BAB V
KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN
PENELITI

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab IV, maka penelitian ini menghasilkan beberapa kesimpulan yang telah terangkum sebagai berikut:

1. Pada hipotesis pertama (H1) Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Klinik Pratama PKU Muhammadiyah Cangkringan berdasarkan hasil penelitian dan informan memberikan gambaran adanya keterkaitan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien, dengan demikian untuk meningkatkan kepuasan pasien maka klinik harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang baik adalah memenuhi keinginan, harapan dan kebutuhan pasiennya.
2. Pada hipotesis kedua (H2) Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien di Klinik

Pratama PKU Muhammadiyah Cangkringan pengaruh positif ini menunjukkan semakin baik kualitas pelayanan, maka akan semakin baik pula loyalitas pasien sehingga diharapkan klinik pku muhammadiyah cangkringan dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat memberikan hasil yang optimal

3. Pada hipotesis yang ketiga (H3) Kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien hal ini memberikan gambaran adanya ketertarikan antara kepuasan pasien dengan loyalitas pasien, Kepuasan pasien yang tercipta dapat memberikan manfaat, di antaranya membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut. Pasien yang loyal mempunyai kecenderungan untuk menganjurkan orang lain berobat ke klinik atau umah sakit dimana pasien mendapatkan kepuasan, menjadi rekomendasi dari mulut ke mulut yang kuat.
4. Pada hipotesis yang ke empat (H4) Kepuasan pasien menunjukkan tidak memediasi atau berpengaruh antara kualitas pelayanan dan loyalitas pasien Menurut peneliti, meskipun kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien, namun pasien mempunyai persepsi lain yang lebih

mendukung antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien, dalam hal ini persepsi terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan lebih besar pengaruhnya terhadap loyalitas pasien dibandingkan hanya melihat persepsi terhadap kepuasan pasien.

B. Saran

Saran yang dapat diberikan penulis untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di klinik pratama pku muhammadiyah cangkringan yaitu:

1. pendekatan yang dilakukan staf klinik pratama pku muhammadiyah cangkringan harus baik, meliputi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien, prosedur administrasi yang baik, tidak rumit dan cepat ketika pasien pertama kali datang ke klinik tersebut, dan fasilitas yang disediakan dapat memberi kenyamanan dan rasa puas kepada pasien ketika mereka harus dirawat di klinik pku muhammadiyah cangkringan.
2. Kualitas pelayanan di klinik pratama pku muhamadiyah cangkringan sudah menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien, ini menunjukkan bahwa

kualitas pelayanan perlu untuk senantiasa dipertahankan dan ditingkatkan terutama aspek Jaminan kualitas atas semua pelayanan yang telah diberikan kepada setiap pasien.

3. Kepuasan pasien sudah memberikan pengaruh positif dan signifikan sehingga pimpinan dan karyawan agar berupaya meningkatkan integritas, kejujuran dan profesionalisme karyawan dengan melalui pendidikan dan pelatihan secara intensip.
4. Guna memenuhi pelayanan yang memadai agar menarik loyalitas pasien maka pelayanan yang di berikan sesuai dengan prosedur atau sop serta mencukupi segala kebutuhan yang mencakup sdm, fasilitas dan sarana guna memberikan pelayanan yang maksimal.

C. Keterbatasan Peneliti

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang dianggap penulis menjadi dasar untuk dilakukannya perbaikan maupun pengembangan pada penelitian selanjutnya

1. Responden dalam penelitian ini memiliki skala yang kecil, hanya sebanyak 120 reponden.

2. Variabel dalam penelitian ini hanya mencakup 4 variabel yaitu, kualitas pelayanan, kepuasan pasien, loyalitas pasien dan kepuasan pasien memediasi kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien.
3. Responden dalam penelitian ini hanya kepada pasien yang berkunjung di klinik pku cangkringan.
4. Perlu komitmen serius dalam memberikan pelayanan untuk mencapai kualitas layanan yang memadai guna menarik loyalitas pelanggan untuk berkunjung di klinik paratama pku muhammadiyah cangkringan.