

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien
3. Kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien

Selain tiga hal diatas ada beberapa kesimpulan tambahan yang dapat ditemukan diantaranya adalah, kualitas pelayanan secara tidak langsung pengaruh positif terhadap loyalitas pasien melalui mediasi dari kepuasan pasien. Nilai koefisien rata-rata indikator pada variabel kualitas pelayanan yang tertinggi adalah kepastian (*assurance*), diikuti selanjutnya daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), berwujud (*tangibles*), dan empati (*emphaty*). Nilai koefisien rata-rata indikator pada variabel kepuasan pasien yang tertinggi adalah kepuasan terhadap kinerja staf, diikuti selanjutnya kepuasan terhadap fasilitas fisik, dan kepuasan terhadap pelayanan teknis dan medis. Nilai koefisien rata-rata indikator pada variabel loyalitas pasien yang tertinggi adalah kepercayaan, diikuti selanjutnya komitmen psikologi, perilaku publisitas, perubahan biaya, dan kerjasama.

## **B. Saran**

Berdasarkan dari hasil penelitian ini, penulis dapat memberikan beberapa masukan yang dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan, kepuasan dan loyalitas pasien.

### **1. Bagi rumah sakit Hidayah Boyolali**

- a. Manajemen rumah sakit sebaiknya terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit agar kepuasan pasien selalu terjaga, sehingga pasien akan semakin loyalitas.
- b. Secara khusus kualitas pelayanan rumah sakit unggul dalam aspek kepastian (*assurance*) hal tersebut harus dipertahankan dan bahkan ditingkatkan, selain itu rumah sakit harus meningkatkan lagi kualitas dari aspek yang lain seperti, daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), berwujud (*tangibles*), dan empati (*emphaty*).
- c. Untuk kepuasan pasien, rumah sakit unggul dalam nilai kepuasan pasien terhadap kinerja staf hal tersebut harus dipertahankan dan bahkan ditingkatkan. Fasilitas fisik dan pelayanan teknis medis harus lebih ditingkatkan lagi agar nilai kepuasan pasien semakin meningkat dikemudian hari.

- d. untuk loyalitas pasien, aspek kepercayaan mendapatkan nilai tertinggi, rumah sakit harus berupaya lagi untuk meningkatkan loyalitas pasien melalui kualitas pelayanan dan kepuasan pasien agar aspek loyalitas yang lain seperti komitmen psikologi, perilaku publisitas, perubahan biaya, kerjasama juga semakin meningkat.
- e. Perlu adanya evaluasi secara berkala mengenai kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan loyalitas pasien di rumah sakit Hidayah Boyolali.

## **2. Bagi penelitian selanjutnya**

- a. Hasil dari penelitian ini hanya terbatas di rumah sakit Hidayah Boyolali, sehingga hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisasikan. Oleh karenanya, pada penelitian yang akan datang sebaiknya menggunakan sampel yang berbeda dan dari organisasi yang berbeda.
- b. Untuk penelitian yang akan datang perlu dimasukkan variabel lain selain variabel kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien agar mampu menghasilkan penelitian yang cakupannya lebih luas lagi, yang dapat diterapkan dalam mengelola rumah sakit.

### **C. Keterbatasan penelitian**

Hasil penelitian ini masih memiliki keterbatasan yang perlu diperhatikan bagi penelitian selanjutnya. Keterbatasan tersebut diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini dapat diterapkan di rumah sakit Hidayah Boyolali akan tetapi perlu pengkajian lebih lanjut lagi apabila akan diterapkan di rumah sakit lain.
2. Pada penelitian ini hanya menggunakan 3 variabel saja yaitu kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel baru sehingga khasanah keilmuannya akan semakin luas.