

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan penjelasan dari bab sebelumnya, serta pembahasan yang disertai dengan teori dan konsep yang mendukung mengenai penelitian ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien RS Sentra Medika Cibinong Jawa Barat” berupa analisis data dari pembahasan yang telah dilakukan maka didapat kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Berdasarkan pada hasil pengujian hipotesis, kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap loyalitas pasien RS Sentra Medika Cibinong Jawa Barat. Yang berarti bahwa jika terdapat peningkatan pada kualitas pelayanan, maka hal tersebut akan mempengaruhi peningkatan pada loyalitas pasien juga. Berlaku sebaliknya, jika terdapat penurunan pada kualitas pelayanan, maka akan mempengaruhi penurunan pada loyalitas pasien.
- 2) Berdasarkan pada hasil pengujian hipotesis, kepercayaan memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap loyalitas pasien RS Sentra Medika Cibinong Jawa Barat. Yang berarti bahwa jika terdapat peningkatan pada kepercayaan, maka hal tersebut akan mempengaruhi peningkatan pada loyalitas pasien juga. Berlaku sebaliknya, jika terdapat penurunan pada kepercayaan, maka akan mempengaruhi penurunan pada loyalitas pasien
- 3) Berdasarkan pada hasil pengujian hipotesis, kepuasan pasien memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap loyalitas pasien RS Sentra Medika Cibinong Jawa Barat. Yang berarti bahwa jika terdapat peningkatan pada kepuasan pasien, maka hal tersebut akan mempengaruhi peningkatan pada loyalitas pasien juga. Berlaku sebaliknya, jika terdapat penurunan pada kepuasan pasien, maka akan mempengaruhi penurunan pada loyalitas pasien

B. Saran

Berdasarkan hasil riset yang telah dinyatakan peneliti ingin sedikit menyampaikan saran yang mungkin saja dapat menjadi pertimbangan bagi pihak RS Sentra Medika Cibinong Jawa Barat:

- 1) Kualitas pelayanan pada RS Sentra Medika Cibinong Jawa Barat sudah mampu mempengaruhi loyalitas pasien, namun RS Sentra Medika Cibinong Jawa Barat harus lebih meningkatkan empati pada karyawan yakni memberikan perhatian yang tulus kepada pasien yang diharapkan ketika mereka berkunjung ke RS Sentra Medika Cibinong merasa di layani dengan baik kemudian mereka merasa nyaman ketika berobat. Sehingga diharapkan dapat lebih memberikan kontribusi pada loyalitas pasien.
- 2) Kepercayaan pasien pada RS Sentra Medika Cibinong Jawa Barat sudah mampu mempengaruhi loyalitas pasien, namun RS Sentra Medika Cibinong Jawa Barat harus lebih meningkatkan kepercayaan pasien dengan melakukan evaluasi rutin kepada seluruh medis dan karyawannya untuk cepat tanggap terhadap kondisi pasien yang diharapkan tidak mengecewakan kepercayaan mereka ketika mereka berkunjung ke RS Sentra Medika Cibinong. Sehingga diharapkan dapat menjaga loyalitas pasien.
- 3) Kepuasan pasien pada RS Sentra Medika Cibinong Jawa Barat sudah mampu mempengaruhi loyalitas pasien, namun RS Sentra Medika Cibinong Jawa Barat harus lebih meningkatkan rasa kepuasan melalui layanan RS berupa tenaga medis dan fasilitas sesuai kebutuhan pasien pasien yang diharapkan menimbulkan rasa kepuasan terhadap semua aspek di RS Sentra Medika Cibinong. Sehingga diharapkan dapat fokuskan agar loyalitas pasien tetap terjaga.