

**BAB V**  
**KESIMPULAN DAN SARAN**

**5.1. Kesimpulan**

Kesimpulan dari hasil penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien Rumah Sakit Kebonjati adalah:

6. Kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan Rumah Sakit Kebonjati sudah cukup baik. Terlihat dari jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan kuesioner yang mayoritas setuju akan kebaikan kualitas pelayanan tersebut. Namun masih terdapat kekurangan akan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Kebonjati untuk beberapa hal dan kekurangan ini perlu perhatian khusus agar kualitas pelayanan yang diberikan dapat meningkat. Kekurangan-kekurangan tersebut yaitu:
  1. Penampilan dokter dan suster yang kurang rapih
  2. Penerimaan pasien yang kurang cepat dan tepat
  3. Pelayanan kurang sesuai dengan yang dijanjikan
  4. Pasien kurang merasa aman
  5. Pelayanan yang terkadang melihat status sosial
  6. Kurangnya pasien yang terpuaskan
7. Dari keempat kriteria penilaian tentang loyalitas konsumen pasien Rumah Sakit Kebonjati tergolong loyal, namun masih banyak yang menerima tawaran dari rumah sakit lain.
8. Meski kualitas pelayanan cukup baik dan pasien cukup loyal, tapi berdasarkan pengujian secara statistik dengan perangkat bantu SPSS, ternyata didapatkan hasil korelasi negatif yang sangat kecil (bahkan mendekati nilai nol), korelasi ini mengindikasikan hampir tidak adanya hubungan antara kualitas pelayanan jasa dengan loyalitas konsumen, atau dengan kata lain, sebagian besar loyalitas konsumen ditentukan oleh faktor-faktor lain di luar kualitas pelayanan jasa.

## 5.2. Saran

Setelah mengadakan penelitian, maka berikut ini dikemukakan beberapa saran dari penulis yang diharapkan dapat memberikan masukan bagi Rumah Sakit Kebonjati:

1. Prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat tanpa memandang status sosial.
2. Mengingat banyaknya jumlah pasien yang berobat di Rumah Sakit Kebonjati, mohon disesuaikan dengan jumlah SDM yang tersedia. Sehingga pasien tidak perlu menunggu terlalu lama.
3. Kenyamanan ruang tunggu sebaiknya ditingkatkan, seperti diperbanyak fasilitas bacaan ataupun penyuluhan.
4. Meningkatkan Sistem Informasi dengan membuat situs sendiri yang memungkinkan masyarakat luas tahu lebih banyak tentang Rumah Sakit Kebonjati, juga sebagai sarana evaluasi atas kualitas pelayanan, yaitu dengan menerima setiap keluhan yang masuk lewat media internet.