

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V.1 Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Berdasarkan kualitas pelayanan dan dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, insurance* dan *emphaty*, mayoritas responden menilai kualitas pelayanan rumah sakit baik yaitu sebanyak 45 (43,3%) responden.
- b. Mayoritas responden puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pelayanan rawat jalan poliklinik penyakit dalam RS PGI Cikini. Adapun tingkat kepuasan yang dirasakan pasien tinggi sebanyak 45 (43,3%) responden.
- c. Mayoritas responden menyatakan loyal terhadap RS PGI Cikini. Didapatkan hasil tingkat loyalitas sangat tinggi sebanyak 46 (44,2%) responden.
- d. Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan rumah sakit dengan loyalitas pasien rawat jalan Non – BPJS poliklinik penyakit dalam di Rumah Sakit PGI Cikini Jakarta.
- e. Terdapat hubungan antara kepuasan dengan loyalitas pasien rawat jalan Non – BPJS poliklinik penyakit dalam di Rumah Sakit PGI Cikini Jakarta.

V.2 Saran

- a. Bagi Rumah Sakit PGI Cikini
 - 1) Memperbaiki sarana dan prasarana guna menciptakan suasana gedung yang memadai luas dan nyaman.
 - 2) Mengadakan seminar dan pelatihan guna meningkatkan pengetahuan petugas kesehatan agar mampu memenuhi keinginan pasien.
 - 3) Petugas rumah sakit dapat memberikan petunjuk/ penjelasan kepada pasien dengan bahasa yang mudah dimengerti.

- 4) Melakukan evaluasi secara berkala mengenai harapan dan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit guna meningkatkan kepuasan pasien.
- 5) Manajemen rumah sakit kiranya dapat mencari informasi lebih lanjut mengenai penyebab pasien yang menyatakan kualitas pelayanan sangat baik tetapi tidak loyal kepada rumah sakit (*customer lose analysis*). Informasi ini sangat bermanfaat bagi rumah sakit guna dapat meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan dan loyalitas pasien terhadap rumah sakit.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

- 1) Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti hubungan variabel lain seperti mengenai citra perusahaan rumah sakit dimata public karena citra perusahaan (*image*) merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien.
- 2) Pengumpulan data dapat dilakukan secara kualitatif dengan menggunakan teknik wawancara yang lebih mendalam agar mendapatkan hasil yang lebih akurat.
- 3) Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti Rumah Sakit yang menggunakan sarana elektronik sebagai media pelayanannya sehingga dapat membandingkan antara kualitas pelayanan, kepuasan dan loyalitas di rumah sakit tersebut dengan di Rumah Sakit PGI Cikini Jakarta.