

BAB V

KESIMPULAN & SARAN

V.1 Kesimpulan

Penelitian terkait perbandingan kualitas layanan terhadap loyalitas pasien kunjungan langsung dengan yang menggunakan telemedicine menghasilkan kesimpulan:

- a. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ketika berkunjung langsung ataupun pada saat menggunakan telemedicine.
- b. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien ketika melakukan kunjungan langsung, namun tidak berpengaruh signifikan saat menggunakan telemedicine.
- c. Kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien ketika berkunjung langsung ataupun saat menggunakan telemedicine
- d. Kualitas layanan melalui kepuasan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien ketika berkunjung langsung ke fasilitas kesehatan, dan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien saat menggunakan telemedicine.
- e. Terdapat perbedaan signifikan antara kualitas layanan dan kepuasan pasien ketika berkunjung langsung dengan saat menggunakan telemedicine, namun tidak ada perbedaan pada loyalitas pasien ketika berkunjung langsung dengan saat menggunakan telemedicine.

V.2 Saran

Saran dari penelitian ini, diantaranya:

1. Instansi yang menyediakan jasa layanan kesehatan hendaknya secara berkelanjutan terus-menerus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan untuk menjaga kepuasan dan loyalitas pasien ditengah gempuran persaingan yang semakin ketat.
2. Instansi yang menyediakan jasa layanan kesehatan dapat melakukan survei kepuasan pasien secara berkala sebagai bahan evaluasi.

3. Penyedia jasa telemedicine dapat bekerjasama dengan pihak fasilitas kesehatan guna mengembangkan layanan yang dapat diberikan ke masyarakat. Kerjasama yang terjalin tentu akan menguntungkan kedua belah pihak dikarenakan dengan adanya telemedicine, pihak fasilitas kesehatan dapat memperluas jangkauan pelanggannya.