

BAB V

PENUTUP

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pada analisis serta pembahasan Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Citra Arafiq Depok Tahun 2024 yang telah dikemukakan oleh penulis, sehingga ditarik kesimpulan pada keseluruhan sebagai berikut.

- a. Terdapat hubungan yang signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan Dimensi Keandalan (*Reliability*) terhadap variabel Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Citra Arafiq Depok (*p-value* sebesar 0,000). Didapatkan *odds ratio* 13,148 dimana pasien yang merasakan keandalan pelayanan tinggi memiliki kemungkinan 13,148 kali lebih besar menunjukkan loyalitas dibandingkan pada pasien yang merasakan keandalan pelayanan yang rendah.
- b. Terdapat hubungan yang signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan pada Dimensi Jaminan (*Assurance*) terhadap variabel Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Citra Arafiq Depok (*p-value* sebesar 0,000). Didapatkan *odds ratio* 4,768 dimana pasien yang merasakan jaminan pelayanan tinggi memiliki kemungkinan 4,768 kali lebih besar menunjukkan loyalitas dibandingkan pada pasien yang merasakan jaminan pelayanan yang rendah.
- c. Terdapat hubungan yang signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan pada Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) terhadap variabel Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Citra Arafiq Depok (*p-value* sebesar 0,000). Didapatkan *odds ratio* 9,881 dimana pasien yang merasakan daya tanggap pelayanan tinggi memiliki kemungkinan 9,881 kali lebih besar menunjukkan loyalitas dibandingkan pada pasien yang merasakan daya tanggap pelayanan yang rendah.
- d. Terdapat hubungan yang signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan pada Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*) terhadap variabel Loyalitas Pasien

- di Instalasi Rawat Jalan RS Citra Arafiq Depok (*p-value* sebesar 0,000). Didapatkan *odds ratio* 11,514 dimana pasien yang merasakan bukti fisik fasilitas pelayanan tinggi memiliki kemungkinan 11,514 kali lebih besar menunjukkan loyalitas dibandingkan pada pasien yang merasakan bukti fisik pelayanan yang rendah.
- e. Terdapat hubungan yang signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan pada Dimensi Empati (*Empathy*) terhadap variabel Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Citra Arafiq Depok (*p-value* sebesar 0,000). Didapatkan *odds ratio* 5,414 dimana pasien yang merasakan empati pelayanan tinggi memiliki kemungkinan 5,414 kali lebih besar menunjukkan loyalitas dibandingkan pada pasien yang merasakan empati pelayanan yang rendah.
- f. Terdapat hubungan yang signifikan antara variabel Kepuasan Pasien terhadap variabel Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Citra Arafiq Depok (*p-value* sebesar 0,000). Didapatkan *odds ratio* 7,752 dimana pasien yang puas dengan pelayanan memiliki kemungkinan 7,752 kali lebih besar menunjukkan loyalitas dibandingkan pada pasien yang tidak puas dengan pelayanan.

V.2 Saran

Berdasarkan pada hasil dan pembahasan Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Citra Arafiq Depok Tahun 2024 yang sudah dikemukakan, penulis memberi beberapa saran, yaitu sebagai berikut:

- a. Bagi Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Citra Arafiq Depok
Pihak Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Citra Arafiq Depok dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara memberikan pelayanan lebih baik. Diharapkan untuk mengimplementasikan pelatihan berkelanjutan bagi staf, meningkatkan fasilitas dan teknologi, serta melakukan evaluasi rutin terhadap kualitas pelayanan melalui survei kepuasan pasien. Memastikan bahwa standar pelayanan tetap tinggi dan

sesuai dengan harapan pasien sehingga dapat menciptakan loyalitas pasien.

b. Bagi Responden

Responden diharapkan dapat lebih aktif berpartisipasi memberikan masukan serta rekomendasi untuk pengembangan rumah sakit. Partisipasi aktif pasien dalam memberikan penilaian IKM tiap bulannya setelah dilakukan pelayanan, akan membantu rumah sakit menyesuaikan layanan sesuai kebutuhan pasien dan meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian diharapkan dapat memberikan serta menambah wawasan dan menjadi bahan referensi yang berguna kepada para peneliti yang akan datang, sehingga kepada peneliti selanjutnya dapat memperluas penelitian dengan lebih lanjut, mengembangkan metodologi menjadi lebih baik, menggunakan hasil ukur dari teori yang sudah ada, serta menyertakan variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.