

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **V.1 Kesimpulan**

- a. Dari total 100 pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bhayangkara TK.I PUSDOKKES Polri sebanyak 41 responden(27,8%) yang merasa nyaman dengan pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Bhayangkara TK.I PUSDOKKES Polri, sebanyak 15 responden(23,5%) mengatakan bahwa pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Bhayangkara TK.I PUSDOKKES Polri mudah untuk dipahami oleh pasien, sebanyak 37 responde (25,4%) yang merasa terjamin ketika sedang berobat ke pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Bhayangkara TK.I PUSDOKKES Polri, dan 38 responden (27,8%) merasa bahwa biaya yang dikeluarkan oleh pasien rawat jalan saat berobat terjangkau.
- b. Pada variabel kenyamanan memiliki perolehan nilai pValue sebesar (0,03), dapat disimpulkan bahwa kenyamanan memiliki hubungan signifikan dengan loyalitas pasien.
- c. Pada variabel kemudahan memiliki nilai pValue sebesar (0,03), dapat disimpulkan bahwa kemudahan memiliki hubungan yang relevan dengan loyalitas pasien.
- d. Pada variabel jaminan memiliki nilai pValue sebesar (0,047) sehingga dapat disimpulkan bahwa jaminan memiliki hubungan yang relevan dengan loyalitas pasien.
- e. Pada variabel biaya memiliki nilai pValue sebesar (0,047) sehingga dapat disimpulkan bahwa biaya memiliki hubungan yang relevan dengan loyalitas pasien.

#### **V.2 Saran**

- a. Bagi Rumah Sakit Bhayangkara TK.I PUSDOKKES Polri  
Bagi Rumah Sakit Bhayangkara TK.I PUSDOKKES Polri agar mampu meningkatkan kualitas kualitas pelayanan pada instalasi rawat jalan,

khususnya pada pasien umum, agar dapat merasakan kepuasan, kenyamanan, kenyamanan, dan jaminan setelah pasien mendapatkan layanan pengobatan, disertai dengan adanya penyesuaian tarif atau biaya yang dikeluarkan pasien ketika berobat supaya pasien tidak diberatkan masalah biaya.

b. Bagi Pasien Rawat Jalan

Pada saat sedang melakukan pengambilan data, ditemukan adanya beberapa pasien rawat jalan yang memiliki jadwal kontrol atau pengobatan yang bentrok dengan pasien lainnya, sehingga menimbulkan adanya ketidaksinambungan antara pasien dengan staf administrasi yang bertugas dengan pasien yang akan berobat, oleh karena itu dihimbau agar pasien sebelum melakukan pengobatan di rumah sakit alangkah baiknya melakukan konfirmasi terlebih dahulu kepada rumah sakit ataupun dokter yang dituju minimal satu hari sebelum melakukan pengobatan di rumah sakit agar pada saat di rumah sakit tidak bentrok dengan pasien lain, dan bisa segera di tangani oleh dokter yang dituju dengan cepat.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Agar peneliti selanjutnya ketika ingin melakukan penelitian dengan topik penelitian tentang kepuasan dan loyalitas supaya lebih memperdalam lagi mengenai variabel atau aspek apa saja yang berhubungan dengan kepuasan dan loyalitas pasien rawat jalan umum, agar dapat melakukan pengembangan terkait literatur review pada topik kepuasan dan loyalitas pasien,