

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

V.1 Kesimpulan

Setelah melakukan serangkaian penelitian dengan melakukan analisis data dan pengujian hipotesis melalui analisis jalur (*Path Analysis*) pada pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan melalui Kepuasan Pasien maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a) Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan, maka Hipotesis 1 terbukti.
- b) Kualitas Pelayanan melalui Kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan, maka Hipotesis 2 terbukti.

V.2 Saran

Berdasarkan uraian kesimpulan diatas, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

- a. RSIA Buah Hati Pamulang dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan baik melalui pelayanan dokter, suster, fasilitas rumah sakit dan kepuasan pasien dengan memprioritaskan apa yang dibutuhkan oleh pasien saat melakukan pelayanan dan pengobatan, yang akan berdampak pada apa yang diharapkan oleh pasien sehingga menimbulkan kepercayaan pada RSIA Buah Hati Pamulang.
- b. Untuk penelitian selanjutnya disarankan agar menambahkan variabel lain seperti variabel harga dan penanganan keluhan.