

BAB 7

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan yaitu mengenai hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas di mediasi oleh kepuasan pasien rawat jalan RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi dengan sampel sebanyak 103 orang, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dilihat dari beberapa aspek seperti *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Kualitas pelayanan berdasarkan *tangibles* (bukti langsung) terhadap kepuasan pasien berpengaruh positif dan tidak signifikan. Kualitas pelayanan berdasarkan *reliability* (kehandalan) terhadap kepuasan pasien berpengaruh negatif dan tidak signifikan. Kualitas pelayanan berdasarkan *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* terhadap kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan.
2. Hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien dilihat dari beberapa aspek seperti *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Kualitas pelayanan berdasarkan *tangibles* (bukti langsung) dan *assurance* (jaminan) terhadap loyalitas pasien berpengaruh positif dan signifikan. Kualitas pelayanan berdasarkan *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap) dan *empathy* terhadap loyalitas pasien berpengaruh positif dan tidak signifikan.

3. Kepuasan pasien memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat jalan di RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi. Didapatkan hasil 21,1% atau hasil VAF terletak antara 20%-80% sehingga dapat ditarik hasil yaitu kepuasan pasien menjadi mediasi parsial antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien.

B. Saran

1. Bagi RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi dan tambahan bagi rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan, karena rumah sakit ini merupakan rumah sakit umum, maka peran SDM (petugas pelayanan) sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Meningkatkan rasa empati dan daya tanggap petugas layanan dan tenaga kesehatan dalam melayani pasien. Setiap keluhan yang disampaikan pasien kepada rumah sakit segera direspon sehingga tidak ada pasien yang dikecewakan, sehingga dapat menciptakan loyalitas pasien.

2. Bagi Pelayanan Keperawatan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pedoman bagi tenaga kesehatan khususnya perawat untuk meningkatkan kualitas kerjanya di bidang manajemen pelayanan keperawatan sehingga mencegah terjadinya ketidakpuasan bagi pasien yang menerima pelayanan tersebut.

3. Bagi Pendidikan Keperawatan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran keperawatan khususnya pada manajemen keperawatan pada mahasiswa, karena betapa pentingnya bagi tenaga kesehatan untuk dapat menerapkan proses manajemen pada pelayanan yang diberikan kepada pasien

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar, referensi, tambahan referensi dan pedoman untuk penelitian selanjutnya tentang kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien rawat jalan

