

## **BAB 7**

### **PENUTUP**

#### **7.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang mengacu pada tujuan penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu:

1. Terdapatnya hubungan kepuasan pasien dengan loyalitas pasien di RSUP Dr. M Djamil Padang, dimana kepuasan pasien memiliki kontribusi untuk meningkatkan loyalitas pasien sebesar 20,1%.
2. Terdapatnya hubungan citra rumah sakit dengan loyalitas pasien di RSUP Dr. M Djamil Padang, dimana citra rumah sakit memiliki kontribusi untuk meningkatkan loyalitas pasien sebesar 19,5%.
3. Terdapatnya hubungan kepercayaan pasien dengan loyalitas pasien di RSUP Dr. M Djamil Padang, dimana kepercayaan pasien memiliki kontribusi untuk meningkatkan loyalitas pasien sebesar 32,8%.
4. Faktor dominan dalam meningkatkan loyalitas pasien di RSUP Dr. M Djamil Padang adalah kepercayaan pasien.

#### **7.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas peneliti menyarankan beberapa hal sebagai berikut :

1. RSUP Dr. M. Djamil Padang sebaiknya meningkatkan sarana dan fasilitas pelayanan rumah sakit sedini mungkin seperti fasilitas kenyamanan ruang tunggu

pasien, IT yang terintegrasi, sarana parkir, dan fasilitas pemeriksaan penunjang medik.

2. RSUP Dr. M. Djamil Padang perlu meningkatkan kecepatan penanganan keluhan pasien dan memberikan fasilitas yang mudah dan cepat bagi pasien untuk menyampaikan saran, kritik, pertanyaan dan keluhannya baik melalui *hot line service*, sms pelanggan maupun email serta konsultasi di ruang *web* rumah sakit.
3. RSUP Dr M. Djamil Padang perlu memperbaiki sistem penilaian kinerja, penghargaan dan promosi karyawan didasarkan atas kontribusi karyawan (baik secara individual maupun tim) dalam peningkatan kepuasan, citra dan kepercayaan pasien secara berkelanjutan.
4. RSUP Dr M. Djamil Padang perlu melakukan transformasi budaya kerja bagi karyawan RSUP Dr. M. Djamil Padang dengan mengundang pakar budaya, menyelaraskan perubahan budaya dengan visi, misi dan rencana strategis, memilih *champion* perubahan budaya terutama dalam budaya peningkatan komunikasi, peningkatan motivasi pegawai dan peningkatan kualitas pelayanan.
5. RSUP Dr M. Djamil Padang perlu melakukan monitoring dan evaluasi secara terus menerus terhadap kualitas layanan terkait dengan kepuasan pasien, kepercayaan dan citra rumah sakit serta loyalitas pasien pada rumah sakit disertai dengan komitmen pimpinan dalam perbaikan pelayanan di rumah sakit