

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian yang berjudul “Loyalitas Pasien Ditinjau dari *Service Personal Value* di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi” adalah sebagai berikut:

1. Ketiga komponen *service personal value*, yaitu *service value to peaceful life* (SVPL), *service value to social recognition* (SVSR), dan *service value to social integration* (SVSI) tidak memberikan pengaruh terhadap loyalitas pasien Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi.
2. Sebagian besar pasien yang menjadi responden pada penelitian ini memiliki kesesuaian nilai-nilai pribadi dengan nilai-nilai pelayanan yang berhubungan dengan *service value to peaceful life* dan *service value to social recognition* yang didapatkan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi pada tingkat sedang. Sedangkan kesesuaian nilai-nilai pribadi dengan nilai pelayanan yang berhubungan *service value to social integration* yang didapatkan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi pada tingkat tinggi.
3. Sebagian besar pasien yang menjadi responden pada penelitian ini memiliki tingkat loyalitas yang sedang. Aspek loyalitas yang paling dominan adalah menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing.

5.2 Saran

Peneliti mengajukan beberapa saran terkait hasil penelitian dan keterbatasan penelitian.

5.2.1 Saran Metodologis

1. Bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti loyalitas pasien rumah sakit diharapkan bisa memilih variabel-variabel lain yang menyebabkan loyalitas pasien di rumah sakit.
2. Bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti mengenai *service personal value* di rumah sakit diharapkan bisa menciptakan alat ukur yang lebih valid dan reliabel untuk digunakan di pelayanan jasa dalam hal ini jasa rumah sakit.

5.2.2 Saran Praktis

1. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa tingkat kesesuaian dengan nilai-nilai pelayanan yang diterima pasien di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina masih berada pada kategori sedang. Skor rata-rata per komponen yang paling rendah dimiliki komponen ke-tiga yaitu *service value to social integration*. Untuk itu, instansi diharapkan bisa meningkatkan pelayanan yang membantu pasien terintegrasi ke dalam sebuah kelompok atau meningkatkan hubungan sosial seperti dengan keluarga dan teman. Hal yang bisa dilakukan seperti memberikan informasi terkait kelompok penyintas penyakit tertentu atau kelompok ibu baru bagi pasien yang baru melahirkan yang bisa membantu

pasien mendapat dukungan moral dari sesamanya. Atau untuk kasus berat, instansi juga bisa memberikan momen dimana semua anggota keluarga terdekat dikumpulkan dan diberikan pengarahan oleh tenaga medis terkait peningkatan proses penyembuhan pasien sehingga seluruh anggota keluarga bisa bekerjasama dalam proses penyembuhan pasien.

2. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa tingkat loyalitas pasien masih ada yang berada pada kategori rendah. Aspek membeli antarlini produk dan jasa memiliki skor rata-rata yang lebih rendah dibandingkan aspek lainnya. Intansi bisa meningkatkan pelayanan jasa lainnya seperti laboratorium dan radiologi seperti keramahatan petugas, kecanggihan alat, ketepatan hasil, serta kenyamanan pelayanan lainnya yang bisa membuat pasien kembali ke Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi apabila membutuhkan.

