

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan analisis jalur, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat dua faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien unit rawat jalan Rumah Sakit 'X' baik secara langsung dan tidak langsung. Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien unit rawat jalan Rumah Sakit 'X' secara langsung adalah kepuasan pasien dan reputasi rumah sakit, sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien unit rawat jalan Rumah Sakit 'X' secara tidak langsung adalah kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

Kualitas pelayanan mempengaruhi loyalitas pasien unit rawat jalan Rumah Sakit 'X' secara tidak langsung melalui kepuasan pasien, kualitas pelayanan juga mempengaruhi loyalitas pasien unit rawat jalan Rumah Sakit 'X' secara tidak langsung melalui reputasi rumah sakit. Sedangkan kepuasan pasien mempengaruhi loyalitas pasien unit rawat jalan Rumah Sakit 'X' melalui reputasi rumah sakit.

5.2 Saran

Dalam penelitian ini didapatkan bahwa hasil koefisien determinasi pada masing-masing sub struktur masih kecil, artinya masih terdapat faktor-

faktor lain diluar model yang mempengaruhi loyalitas pasien. Dengan demikian, pada penelitian selanjutnya disarankan untuk menambah variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi loyalitas pasien.

