

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Rumah Sakit Islam Surabaya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Berdasarkan hasil rekapitulasi kuesioner responden yang merupakan pasien atau keluarga pasien menyatakan bahwa kualitas pelayanan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Surabaya Tahun 2019 sudah baik.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi kuesioner responden yang merupakan pasien atau keluarga pasien menyatakan bahwa mereka cukup loyal dengan pelayanan Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Surabaya Tahun 2019.
3. Berdasarkan hasil rekapitulasi kuesioner responden dan hasil uji korelasi yang dilakukan oleh peneliti, didapatkan hasil :

a. Reliability (Kehandalan Pelayanan)

Tidak ada hubungan antara *Reliability* (Kehandalan Pelayanan) terhadap Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Surabaya Tahun 2019.

b. Assurance (Jaminan Pelayanan)

Tidak ada hubungan antara *Assurance* (Jaminan Pelayanan) terhadap Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Surabaya Tahun 2019.

c. *Tangible* (Bukti Langsung)

Tidak ada hubungan antara *Tangible* (Bukti Langsung) terhadap Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Surabaya Tahun 2019.

d. *Empathy* (Sikap Petugas)

Tidak ada hubungan antara *Empathy* (Sikap Petugas) terhadap Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Surabaya Tahun 2019.

e. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Ada hubungan antara *Responsiveness* (Daya Tanggap) terhadap Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Surabaya Tahun 2019.

6.2 Saran

1. Saran untuk rumah sakit agar melakukan evaluasi dan pelatihan agar dokter dapat menyelesaikan pemeriksaan dan pengobatan secara tepat waktu yang akan berdampak pada pasien berikutnya tidak menunggu lama dan mengakibatkan kepuasan pasien meningkat.
2. Saran untuk rumah sakit yaitu mengikutsertakan perawat secara bergiliran untuk mengikuti pelatihan-pelatihan *Inhouse* maupun *Outhouse* agar para perawat dapat lebih menambah wawasan, pengetahuan serta profesionalitas yang akan berdampak pada kepuasan pasien.

3. Saran untuk rumah sakit yaitu mengadakan evaluasi ulang untuk setiap ruang pemeriksaan pasien yang meliputi kebersihan, kerapian dan keindahan agar pasien merasa nyaman dan puas.
4. Saran untuk rumah sakit yaitu mengadakan pelatihan kemampuan *Caring* atau *Empathy Care* agar dapat lebih membangun rasa pengertian dan pemahaman perawat terhadap suatu kondisi pasien.
5. Saran untuk rumah sakit yaitu menyediakan kertas kritik dan saran yang akan diberikan pasien setiap habis berobat untuk diisi mengenai kritik dan saran mereka terhadap dokter maupun perawat yang akan menjadi bahan evaluasi setiap bulannya sehingga dokter maupun perawat mengerti letak kesalahan mereka dan akan segera memperbaikinya dan dari hal tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang akan berdampak pada meningkatnya kepuasan pasien.