

## **BAB 5 PENUTUP**

### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dari review 10 jurnal; maka kesimpulan yang diambil dari 10 jurnal tersebut adalah sebagai berikut:

1. Ada pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. Kualitas pelayanan menjadi tolak ukur kepuasan pelanggan. Apabila kualitas pelayanan memenuhi kriteria yang telah ditentukan pasien, maka pasien merasa puas. Begitupun sebaliknya jika kualitas pelayanan belum mencapai target berdasarkan kriteria pasien, maka pasien tidak merasa puas.
2. Ada pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien rumah sakit. Kualitas pelayanan menjadi kunci utama dalam mengukur loyalitas pelayanan dengan kepuasan sebagai perantara. Pasien atau pelanggan yang merasa puas akan kualitas pelayanan, mempunyai potensi menjadi pasien loyal.

### **5.2 Saran**

Saran yang diambil berikut ini merupakan hasil konklusi saran yang direkomendasikan sepuluh jurnal yang digunakan. Saran tersebut diambil berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh masing-masing jurnal dan dijadikan sebagai rekomendasi:

1. Kualitas pelayanan mempunyai peranan penting terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di rumah sakit karena dengan adanya kualitas pelayanan yang baik maka akan meningkatkan kepuasan pasien dan berdampak kepada keputusan kunjungan ulang pasien, oleh sebab itu pihak rumah sakit harus lebih

bijak dalam mengelola kualitas pelayanan kesehatan dengan cara lebih memperhatikan dimensi – dimensi dalam kualitas pelayanan jasa.

2. Hasil yang telah dilakukan dari sepuluh jurnal ini diharapkan dapat memberikan input kepada manajemen rumah sakit di Indonesia dalam meningkatkan mutu pelayanan rawat jalan dan inap sehingga tercapainya kepuasan pelanggan hingga menciptakan pelanggan yang loyal.