

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan tentang Hubungan Penanganan Keluhan (*Complaint Handling*) terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri, maka peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut:

1. Penanganan keluhan (*complaint handling*) di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri pada Bulan Mei Tahun 2022 masuk dalam kategori baik dengan jumlah persentase 90,8%.
2. Loyalitas di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri pada Bulan Mei Tahun 2022 masuk dalam kategori tinggi dengan jumlah persentase 73,8%.
3. Ada hubungan penanganan keluhan (*complaint handling*) terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri-

6.2 Saran

Hasil kesimpulan dan pembahasan penelitian tentang Hubungan Penanganan Keluhan (*Complaint Handling*) terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Agar pelayanan keluhan menjadi lebih cepat, disarankan adanya efektifitas dalam penayampaian informasi keluhan dari pasien pada petugas yang bertugas. Peningkatan efektifitas tersebut dapat memanfaatkan alat komunikasi elektronik dan diharapkan lebih ditingkatkan lagi komunikasi antar petugas.

2. Penelitian ini dapat menjadi wawasan ilmu dan bahan tolak ukur untuk penelitian selanjutnya khususnya mengenai penanganan keluhan (*complaint handling*) dan loyalitas pasien.
3. Penelitian ini dapat digunakan sumber data untuk penelitian selanjutnya dan dilakukan penelitian lebih lanjut berdasarkan variabel dan dimensi yang berbeda serta berhubungan dengan penanganan keluhan maupun loyalitas pasien.

6.3 Keterbatasan Peneliti

Keterbatasan peneliti selama melakukan penelitian memang menemukan beberapa hambatan, diantaranya sebagai berikut:

1. Dalam menyebarkan kuesioner penelitian, peneliti sempat kesulitan dalam menemukan responden yang pernah atau sedang menyampaikan keluhan kepada pihak rumah sakit.
2. Dalam menyebarkan kuesioner peneliti membutuhkan waktu yang lama untuk mendapatkan responden tersebut dan berusaha untuk mencari waktu yang tepat agar tidak mengganggu pasien atau keluarga pasien yang sedang mengeluh kepada pihak rumah sakit.