

## **BAB VI PENUTUP**

### **6.1. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya dengan judul “Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan di Rawat Inap Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya”. Maka dengan ini peneliti memberikan kesimpulan yaitu :

1. Beradsarkan tabel uji chi square hubungan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan nilai Asymp. Sig < 0,05 yang artinya H0 ditolak maka terdapat hubungan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan
2. Beradsarkan tabel uji chi square hubungan antara kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan nilai Asymp. Sig < 0,05 yang artinya H0 ditolak maka terdapat hubungan antara kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan. Maka RS Wiyung Sejahtera perlu mempertahankan peningkatan kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan.
3. Untuk meningkatkan dan mempertahankan kualitas layanan di Rumah Sakit Wiung Sejahtera maka wajib memenuhi prinsip kualitas layanan dan memiliki strategi untuk meningkatkan kualitas layanan.

## 6.2. Saran

Saran untuk Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Tingkatkan kualitas layanan pada fasilitas dan Gedung rumah sakit, dan pertahankan kepuasan serta loyalitas pelanggan. Walaupun banyak pelanggan yang mengatakan sangat baik. Namun, Rumah Sakit Wiyung Sejahtera perlu meningkatkan lagi alat medis apabila ada pasien yang membutuhkan alat tersebut tidak dialihkan ke rumah sakit lain.

Saran untuk peneliti selanjutnya perbanyak sumber bacaan maupun referensi untuk skripsi yang akan kalian buat. Dikarenakan peneliti menyadari bahwa kurangnya sumber untuk memperluas referensi untuk membuat skripsi. Jika untuk melanjutkan penelitian dengan judul hubungan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan akan lebih baik jika lebih dikembangkan lagi dalam meneliti jangan hanya fokus kepada rawat inap saja tetapi melainkan secara keseluruhan yaitu rawat jalan, gawat darurat, dan rawat inap.

Saran untuk Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan dapat mencetak generasi muda yang bermanfaat untuk bangsa dan negara kedepannya, dan menjadi perguruan tinggi yang lebih baik serta dapat meningkatkan kualitas layanannya untuk mencapai visi misinya serta dapat membuka prodi baru.