

## BAB 6

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan minat kunjungan ulang pasien maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian didapatkan bahwa identitas responden mayoritas pada perempuan dengan usia 26-35 tahun dan tingkat pendidikan tertinggi yaitu pada tingkat SMA serta pekerjaan yang tertinggi didapat pada Wiraswasta.
2. Hasil penelitian didapatkan nilai tertinggi pada kualitas pelayanan yaitu pada dimensi *assurance*, *responsiveness*, *tangible*, *reliability* serta nilai terendah pada kualitas pelayanan yaitu pada dimensi *empathy*
3. Hasil penelitian didapatkan bahwa pasien lebih banyak menilai berminat kunjungan ulang sebanyak 77 orang.
4. Hasil penelitian didapatkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien dengan nilai  $0.000 < 0.05$ .

#### 6.2 Saran

- a. Perlu melakukan evaluasi kinerja pegawai sehingga tetap dapat menjaga pelayanan yang diberikan kepada pasien.
- b. Perlu adanya kualitas pelayanan dimulai dari komitmen yang kuat dan profesionalisme yang tinggi supaya sistem yang ada bisa berjalan dengan optimal sehingga dapat mencapai tingkat kepuasan pasien.

- c. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk peneliti selanjutnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang.
- d. Peneliti selanjutnya sebaiknya memperluas ruang lingkup penelitian tidak hanya pada rawat jalan Rumah Sakit Wiyung Sejahtera Surabaya.