

BAB 6

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Poliklinik Jantung Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian didapatkan bahwa mayoritas responden (91 responden) menilai Kualitas Pelayanan di Poliklinik Jantung adalah sangat baik (95,8%). Mayoritas responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase paling besar pada sub variabel *Interaction Activity* (76,49%). Beberapa responden menjawab cukup setuju dengan nilai persentase paling besar pada sub variabel *Atmosphere* (8,42%) karena pendingin ruangan khususnya pada area poli 8 tidak berfungsi dengan baik dan maksimal.
2. Hasil penelitian didapatkan bahwa mayoritas responden menilai sangat baik pada Loyalitas Pelanggan. Sebanyak 85 responden menilai *Word Of Mouth* di Poliklinik Jantung adalah sangat baik (89,5%). Sebanyak 82 responden menilai Minat Kunjungan Ulang di Poliklinik Jantung adalah sangat baik (86,3%). Mayoritas responden menjawab sangat setuju dengan nilai persentase paling besar pada variabel *Word Of Mouth*, sub variabel *Recommendation* (76,49%). Beberapa responden menjawab cukup setuju dengan nilai persentase paling besar pada sub variabel *Invitation* (8,42%) disebabkan oleh responden yang belum paham dalam menggunakan teknologi karena mayoritas responden berusia lanjut atau lansia dan memiliki tingkat pendidikan paling banyak yaitu SD dan SMP. Mayoritas responden menjawab sangat setuju dengan nilai

persentase paling besar pada variabel *Minat Kunjungan Ulang*, sub variabel *Intention to Revisit* (58,95%). Beberapa responden menjawab cukup setuju dengan nilai persentase paling besar pada sub variabel *Resistance to Change* (6,31%) disebabkan oleh responden yang belum paham dalam menggunakan teknologi karena mayoritas responden berusia lanjut atau lansia dan memiliki tingkat pendidikan paling banyak yaitu SD dan SMP.

3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Word Of Mouth*, dengan nilai signifikan sebesar $0.000 < 0.05$.
4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Minat Kunjungan Ulang, dengan nilai signifikan sebesar $0.000 < 0.05$.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan dan analisis diatas, untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada Poliklinik Jantung Rumah Sakit Islam Sakinah, maka terdapat beberapa saran yang perlu disampaikan.

6.2.1 Bagi Rumah Sakit

1. Meningkatkan sub variabel Kualitas Pelayanan yang berpengaruh langsung terhadap Minat Kunjungan Ulang yaitu *Tangibel*, *Atmosphere*, *Process Expertise*, *Safety Measure*, *Reliability*, *Operational Activity*, *Communication Activity*.
2. Sub variabel *Tangibel* yaitu meningkatkan kerapihan dan kebersihan penampilan tenaga medis serta meningkatkan fasilitas kesehatan di Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto agar lebih baik dan bermanfaat bagi pasien.

3. Sub variabel *Atmosphere* yaitu memperbaiki dan meningkatkan kualitas pendingin ruangan pada area poliklinik jantung khususnya area poli 8 agar berfungsi dengan baik dan maksimal serta meningkatkan kenyamanan ruangan poliklinik jantung.
4. Sub variabel *Process Expertise* yaitu meningkatkan ketanggapan tenaga medis dalam melakukan pelayanan kesehatan kepada pasien.
5. Sub Variabel *Safety Measure* yaitu meningkatkan upaya pencegahan efek samping obat dan kesalahan dalam pelayanan kesehatan, dapat dilakukan dengan cara meningkatkan pengetahuan tenaga kesehatan, memperbaiki persepan dan menurunkan kejadian efek samping obat. Hal tersebut sesuai dengan misi Rumah Sakit Islam Sakinah dimana mengutamakan keselamatan pasien sebagai pondasi pelayanan.
6. Sub variabel *Reliability* yaitu meningkatkan kinerja dan kompetensi tenaga kesehatan agar sesuai dengan harapan pasien, dan sesuai dengan misi Rumah Sakit Islam Sakinah.
7. Sub variabel *Operational Activity* yaitu meningkatkan kecepatan dan kemudahan pelayanan poliklinik jantung.
8. Sub variabel *Communication Activity* yaitu meningkatkan komunikasi efektif antara tenaga medis dengan pasien.
9. Meningkatkan sub variabel Kualitas Pelayanan yang berpengaruh langsung terhadap *Word Of Mouth* yaitu *Intercation Activity* dan *Relationship Activity*.
10. Sub variabel *Interaction Activity* yaitu meningkatkan kepedulian atau empati tenaga medis terhadap pasien dan tetap menerapkan 3S (Senyum, Salam, Sapa) sesuai dengan misi Rumah Sakit Islam Sakinah.

11. Sub variabel *Relationship Activity* yaitu meningkatkan komunikasi efektif antara tenaga medis dengan pasien.

6.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya

1. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya mengenai Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan, *Word Of Mouth* dan Minat Kunjungan Ulang.
2. Peneliti selanjutnya sebaiknya memperluas ruang lingkup penelitian tidak hanya pada Poliklinik Jantung Rumah Sakit Islam Sakinah.