

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan literatur rievew ini penulis dapat menyampaikan beberapa kesimpulan, antara lain sebagai berikut :

1. Upaya meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit dilihat dari faktor *tangible* adalah dengan dilakukan peningkatan kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu serta ruang perawatan.
2. Upaya meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit dilihat dari faktor *reliability* adalah dengan dilakukan peningkatan kedisiplinan kedatangan dokter
3. Upaya meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit dilihat dari faktor *Responsiveness* adalah dengan dilakukan peningkatan ketanggapan pasien dalam melayani pasien.
4. Upaya meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit dilihat dari faktor *Assurance* dan *Emphaty* adalah dengan dilakukan penjagaan kestabilan kualitas pelayanan di rumah sakit.
5. Adanya pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Namun ada dua jurnal yang tidak berpengaruh, karena tidak mencantumkan perihal kepuasan pasien. Semakin baik kualitas pelayanan sebuah rumah sakit maka semakin tinggi pula kepuasan pasien.

6. Adanya pengaruh antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien. Semakin baik kualitas pelayanan sebuah rumah sakit maka semakin tinggi pula loyalitas pasien.
7. Adanya pengaruh antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien dengan mediasi kepuasan. Namun ada dua jurnal yang tidak berpengaruh, karena tidak mencantumkan perihal kepuasan pasien
8. Adanya pengaruh antara kepuasan pasien dengan loyalitas pasien. Namun ada dua jurnal yang tidak berpengaruh, karena tidak mencantumkan perihal kepuasan pasien

5.2 Saran

Berdasarkan literature riview ini penulis dapat menyampaikan beberapa saran, antara lain sebagai berikut : bahwa

1. Untuk rumah sakit, perlu peningkatan kualitas pelayanan pada dimensi kualitas pelayanan yang masih kurang guna menciptakan kepuasan pasien dan loyalitas pasien terhadap rumah sakit.
2. Untuk penelitian selanjutnya, perlu memperbanyak jurnal sebagai referensi.