

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah diuraikan pada Bab IV, maka didapatkan kesimpulan mengenai Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Ananda Bekasi Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. Kesimpulan tersebut antara lain sebagai berikut :

1. Pelayanan Medis Dokter tidak ada pengaruh yang signifikan dan positif sehingga hal tersebut membuktikan bahwa Pelayanan Medis Dokter tidak terbukti memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap loyalitas. Hasil tersebut disebabkan sebagian besar responden tidak merasa cukup puas dengan pelayanan medis dokter yang telah diberikan oleh rumah sakit.
2. Pelayanan Tenaga Medis lain tidak ada pengaruh yang signifikan dan positif sehingga hal tersebut membuktikan bahwa Pelayanan Tenaga Medis lain tidak terbukti memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap loyalitas. Hasil tersebut disebabkan sebagian besar responden tidak merasa cukup puas dengan pelayanan tenaga medis lain yang telah diberikan oleh rumah sakit.
3. Fasilitas tidak ada pengaruh yang signifikan dan positif sehingga hal tersebut membuktikan bahwa fasilitas tidak terbukti memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap loyalitas. Hasil tersebut disebabkan sebagian besar responden tidak merasa cukup puas dengan fasilitas yang telah ada di rumah sakit.
4. Kemudahan akses tidak ada pengaruh yang signifikan dan positif sehingga hal tersebut membuktikan bahwa kemudahan akses tidak terbukti memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap loyalitas. Hasil tersebut disebabkan sebagian besar responden tidak merasa cukup puas dengan seluruh akses yang ada di rumah sakit.
5. Waktu tunggu tidak ada pengaruh yang signifikan dan positif sehingga hal

- tersebut membuktikan bahwa waktu tunggu tidak terbukti memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap loyalitas. Hasil tersebut disebabkan sebagian besar responden tidak merasa cukup puas dengan waktu tunggu pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.
6. Kepuasan ada pengaruh yang signifikan dan positif sehingga hal tersebut membuktikan bahwa kepuasan terbukti memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap loyalitas. Hasil tersebut disebabkan sebagian besar responden merasa puas dengan seluruh pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.
  7. Pelayanan medis dokter berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan sebagai variable intervening ada pengaruh yang signifikan dan positif dimana hasil tersebut disebabkan sebagian besar responden menjadi loyal terhadap rumah sakit karena puas dengan pelayanan medis dokter yang diterimanya di rumah sakit dan hubungan relasional dokter dengan pasien juga menjadi faktor yang meningkatkan kepuasan hingga berujung pada loyalitas.
  8. Pelayanan tenaga medis lain berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan sebagai variable intervening ada pengaruh yang signifikan dan positif dimana hasil tersebut disebabkan karena sebagian besar responden menjadi loyal terhadap rumah sakit karena puas dengan pelayanan tenaga medis lain yang diterimanya di rumah sakit dan tingkat kepuasan dari pasien juga perlu dijaga dan ditingkatkan karena kepuasan dari pasien memegang peranan penting dalam menjaga loyalitas pasien, kepuasan juga dapat memediasi antara kualitas pelayanan dengan loyalitas.
  9. Fasilitas berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan sebagai variable intervening ada pengaruh yang signifikan dan positif sehingga dimana hasil tersebut disebabkan sebagian besar responden menjadi loyal terhadap rumah sakit karena puas dengan fasilitas yang diterimanya di rumah sakit.
  10. Kemudahan akses berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan sebagai variable intervening ada pengaruh yang signifikan dan positif dimana hasil tersebut disebabkan sebagian besar responden menjadi loyal terhadap rumah sakit karena puas dengan kemudahan akses yang diterimanya di rumah sakit.

11. Waktu tunggu berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan sebagai variable intervening ada pengaruh yang signifikan dan positif dimana hasil tersebut disebabkan karena sebagian besar responden menjadi loyal terhadap rumah sakit karena puas dengan waktu tunggu yang diterimanya di rumah sakit. Dan perbaikan waktu tunggu akan meningkatkan loyalitas, karena ketika pelanggan puas dengan layanan yang ditawarkan, mereka akan puas dan merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain.
12. Pelayanan medis dokter, pelayanan tenaga medis lain, fasilitas, kemudahan akses dan waktu tunggu secara simultan ada pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan sehingga sebagian besar responden merasakan puas terhadap kualitas seluruh pelayanan yang diterimanya di rumah sakit.
13. Pelayanan medis dokter, pelayanan tenaga medis lain, fasilitas, kemudahan akses dan waktu tunggu secara simultan ada pengaruh yang signifikan dan positif terhadap loyalitas sehingga sebagian besar responden menjadi loyal karena seluruh kualitas pelayanan yang diterimanya di rumah sakit.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka beberapa saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Rumah Sakit Ananda Bekasi harus senantiasa meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan dalam upaya menciptakan pelanggan yang loyal. Hal ini harus dilakukan karena kepuasan merupakan salah satu kunci rumah sakit untuk membentuk Loyalitas pasien, selain itu kualitas tenaga medis dokter, tenaga medis lain dan kelengkapan fasilitas yang dapat memuaskan pasien juga dapat menciptakan Loyalitas pasien.
2. Rumah Sakit Ananda Bekasi harus dapat meningkatkan pelayanan yang berbasis teknologi sehingga dapat memudahkan pasien dalam mengakses layanan di rumah sakit sehingga akan dapat menciptakan pasien-pasien yang loyal karena adanya kemudahan tersebut.
3. Waktu tunggu juga harus menjadi perhatian serius, karena dengan waktu tunggu yang semakin baik akan dapat memberikan kepuasan pasien sehingga dapat menciptakan pasien loyal.

4. Perlu dilakukan evaluasi terkait kesesuaian jadwal praktek dokter, fasilitas seperti tempat duduk pasien, kemudahan akses dalam pendaftaran dengan perjanjian, waktu tunggu pelayanan farmasi sehingga diharapkan terjadi peningkatan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterimanya dan menjadikan pasien-pasien yang loyal.
5. Kualitas pelayanan terhadap pasien di rawat jalan yang baik saja belum tentu berpengaruh terhadap loyalitas, loyalitas baru dapat diperoleh jika pasien sudah merasa puas atau harapan sesuai dengan kenyataan. Maka dari itu Rumah Sakit Ananda Bekasi harus berupaya meningkatkan Kepuasan pelanggan dengan selalu melakukan inovasi – inovasi yang dapat menciptakan kepuasan pasien dan menjadikannya pasien – pasien yang loyal terhadap rumah sakit.

