

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada Bab IV, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di RSUD Allam Medica Bumiayu. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan RSUD Allam Medica Bumiayu, akan semakin tinggi tingkat kepuasan pasien yang berobat.
2. Citra rumah sakit berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Artinya, persepsi positif terhadap citra RSUD Allam Medica Bumiayu mampu meningkatkan rasa puas pasien atas pelayanan yang diterima.
3. Kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien. Kepuasan yang diperoleh pasien berkontribusi terhadap kecenderungan pasien untuk kembali menggunakan layanan RSUD Allam Medica Bumiayu dan merekomendasikannya kepada pasien lain.
4. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui kepuasan pasien. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan tidak

hanya membangun loyalitas secara langsung, tetapi juga melalui perasaan puas yang dirasakan pasien RSUD Allam Medica Bumiayu.

5. Citra rumah sakit berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui kepuasan pasien. Citra yang baik memperkuat loyalitas, dan pengaruh ini semakin kuat apabila pasien merasa puas dengan layanan yang diterima di RSUD Allam Medica Bumiayu.
6. Kepuasan pasien mampu memediasi pengaruh kualitas pelayanan dan citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien. Temuan ini menunjukkan peran penting kepuasan sebagai jembatan antara kualitas layanan dan citra dengan loyalitas pasien di RSUD Allam Medica Bumiayu.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan, citra rumah sakit, dan kepuasan pasien merupakan faktor strategis yang perlu dikelola dengan baik untuk meningkatkan loyalitas pasien.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan adalah:

1. Bagi Pihak RSUD Allam Medica Bumiayu

RSUD Allam Medica Bumiayu diharapkan mampu mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan yang terbaik secara berkelanjutan khususnya pada aspek ketepatan waktu, sikap ramah

petugas, kecepatan penanganan, dan kejelasan informasi medis, sehingga mampu memenuhi bahkan melebihi ekspektasi pasien. Selanjutnya, memperkuat citra rumah sakit melalui strategi komunikasi dan pelayanan prima, seperti promosi layanan unggulan, penggunaan teknologi modern dalam pelayanan, dan penyediaan fasilitas yang nyaman serta aman. Dan yang terakhir, RSUD Allam Medica Bumiayu diharapkan dapat mengelola kepuasan pasien dengan baik, misalnya melalui survei rutin kepuasan pasien, tindak lanjut terhadap keluhan, dan pemberian solusi cepat terhadap masalah pelayanan, sehingga hubungan jangka panjang dengan pasien dapat terjaga.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini terbatas pada variabel kualitas pelayanan, citra rumah sakit, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan menambahkan variabel yang belum diteliti pada penelitian ini dan lebih bervariasi dengan menambahkan variabel intervening yang berbeda. Sehingga memunculkan ide-ide baru khususnya bidang pemasaran di Rumah Sakit. Selanjutnya penelitian mendatang dapat dilakukan pada objek yang berbeda, misalnya rumah sakit pemerintah atau rumah sakit swasta dengan skala lebih besar, agar hasil penelitian memiliki generalisasi yang lebih luas.