

## BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap 171 responden yang merupakan pasien rawat inap di RSUD dr. R. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif *hospital service quality*, *patient empowerment* dan *facility environment* terhadap *patient satisfaction*.
2. Terdapat pengaruh positif *hospital service quality*, *patient empowerment*, *facility environment* dan *patient satisfaction* terhadap *patient loyalty*.
3. Hasil uji hipotesis mediasi dapat disimpulkan bahwa *patient satisfaction* memediasi *hospital service quality*, *patient empowerment* dan *facility environment* dengan *patient loyalty*. Sifat mediasinya variabel kepuasan pasien memediasi secara parsial variabel *hospital service quality*, *patient empowerment* dan *facility environment* terhadap loyalitas pasien.

### B. Saran

1. Pihak rumah sakit perlu meningkatkan pelayanan, pemberdayaan pasien dan fasilitas lingkungan agar kepuasan pasien meningkat
2. Pihak rumah sakit perlu meningkatkan pelayanan, pemberdayaan pasien dan fasilitas lingkungan agar loyal pasien meningkat kepada rumah sakit.
3. Pihak rumah sakit perlu meningkatkan pelayanan, pemberdayaan pasien dan fasilitas lingkungan agar kepuasan pasien meningkat yang akhirnya membuat pasien loyal kepada rumah sakit