

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Dari hasil uji-t kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Permata Medika Kebumen.
2. Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien di RSUD Permata Medika Kebumen adalah positif signifikan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka disarankan kepada RSUD Permata Medika Kebumen sebagai berikut :

1. Atas dasar hasil penelitian yang dilakukan tentang variabel *reliability* maka perlu melakukan pelatihan-pelatihan guna meningkatkan mutu pelayanan dan kinerja sumber daya manusia.
2. Segera mensosialisasikan semua masukan, kritikan, maupun saran dari pasien/ keluarga pasien rawat inap di RSUD Permata Medika Kebumen kepada semua staf terkait.
3. RSUD Permata Medika Kebumen perlu memikirkan cara menekan kekurangan bidang pelayanan, peralatan, sarana prasarana dan SDM, sehingga mampu memberikan pelayanan yang prima.