

## **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 RSU Permata Medika Kebumen.
2. Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien di RSU Permata Medika Kebumen adalah positif signifikan.

#### **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas maka disarankan kepada RSU 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 RSU Permata Medika Kebumen kepada semua staf terkait.
3. RSU Permata Medika Kebumen perlu memikirkan cara menekan kekurangan bidang pelayanan, peralatan, sarana prasarana dan SDM, sehingga mampu memberikan pelayanan yang prima.