BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan bab IV mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan pelayanan purna jual terhadap loyalitas pelanggan pada bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang, maka penulis membuat kesimpulan sebagai berikut:

1. a. Harapan responden terhadap kualitas pelayanan pada bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang dinilai sangat penting hal ini didasarkan pada dimensi bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empat (*emphaty*) dinilai sangat penting. Diantara kualitas pelayanan tersebut yang memiliki nilai paling besar adalah dimensi kehandalan (*reliability*) sebesar 93,3% dan dimensi empati (*emphaty*) yang memiliki nilai terendah yaitu sebesar 91,2%.

   b. Tanggapan responden terrhadap kualitas pelayanan pada bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang dinilai sangat baik hal ini didasarkan pada dimensi bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dinilai sangat baik. Diantara kualitas pelayanan tersebut yang memiliki nilai paling besar adalah dimensi kehandalan (*reliability*) sebesar

91,9% dan dimensi jaminan (*assurance*) yang memiliki nilai terendah yaitu sebesar 88,0%.

c. Untuk total keseluruhan indikator tingkat skor kinerja adalah sebesar 89,2% yang berada pada posisi 84% - < 100% berada dalam kategori sangat baik. Hal ini menunjukan bahwa kinerja pada bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang sangat baik dimata pasien bersalin. Sedangkan untuk tingkat harapan sebesar 92,03% yang berada pada posisi 84% - < 100% berada dalam kategori sangat penting.

2. Tanggapan responden terhadap pelayanan purna jual pada bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang meliputi ketiga dimensi jaminan (*assurance*), pemeliharaan (*maintenance*), daya tanggap (*responsive*) dinilai baik. Diantara pelayanan purna jual tersebut yang memilliki nilai paling besar adalah dimensi jaminan (*assurance*) yaitu sebesar 84,6% dan dimensi daya tanggap (*responsive*) yang memiliki nilai terendah yaitu sebesar 78,3%.
3. Tanggapan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang menunjukan tingkat baik sebesar 71,2% yang berada pada posisi 68% - < 84% yang berada dalam kategori baik.
4. Pengaruh kualitas pelayanan dan pelayanan purna jual terhadap loyalitas pelanggan pada Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang secara simultan sebesar 27,8% sedangkan sisanya sebesar 72,2% merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak diteliti oleh penulis. Faktor-faktor tersebut bisa dipengaruhi oleh harga, promosi dan faktor lingkungan. Sedangkan secara parsial kualitas pelayanan tidak memberikan pengaruh secara signifikan

terhadap loyalitas pelanggan dengan pengaruh hanya 1,86%. Sedangkan pengaruh pelayanan purna jual terhadap loyalitas pelanggan pada bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang memiliki pengaruh secara signifikan dengan pengaruh sebesar 25,94%.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang. Maka penulis memberikan saran yang dapat dijadikan masukan dari penulis kepada pihak bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang yaitu :

1. Kualitas pelayanan yang selama ini dilakukan oleh bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang sudah dinilai sangat baik oleh para pasien bersalin, tetapi alangkah baiknya pihak rumah sakit lebih memberikan perhatian terhadap pasien dan memperhatikan keramahan perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien agar pasien merasa lebih nyaman pada saat datang kerumah sakit. Untuk pelayanan lain yang sudah dianggap baik oleh pasien bersalin diharapkan dapat ditingkatkan kembali dimasa yang akan datang karena kualitas pelayanan merupakan suatu faktor yang dominan bagi keberhasilan jasa seperti rumah sakit.
2. Tanggapan konsumen terhadap pelayanan purna jual pada bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang sudah dinilai baik, tetapi alangkah baiknya diadakan penambahan jumlah karyawan untuk mengantisipasi antrian pada pelayanan customer service bagi pasien yang ingin menyampaikan

keluhan dan memperhatikan pada kecepatan dalam memberikan akte kelahiran setelah anak dilahirkan agar setiap anak yang sudah dilahirkan bisa langsung cepat mendapat akte kelahiran.

3. Loyalitas pelanggan pada bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang yang dinilai baik oleh masyarakat dan pasien bersalin diharapkan tetap dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi, diantaranya melalui pelayanan purna jualnya, dikarenakan loyalitas pelanggan pada suatu perusahaan merupakan investasi jangka panjang yang sangat menguntungkan bagi perusahaan.
4. Pada bagian bersalin Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang alangkah baiknya memperhatikan kualitas pelayanan, karena kualitas pelayanan berpengaruh lemah terhadap loyalitas pelanggan dibandingkan dengan pelayanan purna jual terhadap loyalitas pelanggan.