BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan bab IV mengenai pengaruh kualitas pelayanan rumah sakit dan promosi kesehatan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut, maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1) Tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut secara keseluruhan sudah baik. Namun, jika dilihat dari hasil tanggapan responden berdasarkan masing-masing indikator, menurut hasil kuesioner yang telah disebarkan kualitas pelayanan yang disajikan oleh Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut masih dalam kategori cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat dari masing-masing skor jawaban responden terhadap masing-masig indicator, adapun beberapa indikator yang harus ditekankan atau lebih ditingkatkan kualitasnya yaitu, seperti kartu berobat yang disajikan, kepastian informasi pelayanan masih dibawah kriteria yang diharapkan pasien, fasilitas gedung yang disediakan seperti kamar mandi dan tempat beribadah yang disediakan oleh rumah sakit khusus gigi dan mulut.
2) Tanggapan responden terhadap promosi kesehatan yang dilakuan oleh Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut dinilai baik. Namun, jika dilihat dari hasil tanggapan responden berdasarkan masing-masing indikator, menurut hasil kuesioner yang telah disebarkan atas promosi kesehatan yang dilakukan oleh Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut masih dalam kategori cukup Hal

tersebut dapat dilihat dari jawaban para responden terhadap beberapa indicator seperti, penyebaran pamflet yang dilakuakan oleh Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut dalam melakukan promosi kesehatan masih kurang cukup efektif dalam eningkatkan kesadaran masyarakan akan kesehatan gigi dan mulut.

3) Tanggapan responden terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut dinilai masih cukup baik, hal tersebut dapat dilihat dari hasil perhitungan skor SERVQUAL atas kepuasan pengunjung yang berobat di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulu.
4) Berdasarkan uji hipotesis yang dilakuan, secara parsial baik kualitas pelayanan ataupun promosi kesehatan meiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut. Begitu juga secara simultan kedua variabel kualitas pelayanan dan promosi kesehatan secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut dan variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang lebih dominan terhadap loyalitas pengunjung Rumah Sakit Khsuus Gigi dan Mulut. Namun jika dilihat dari hasil hubungan antara masing-masing variabel bebas terhadap variabel terkait, baik secara simultan ataupun parsial hubungan masing-masing variabel bebas dan terkait masih dalam kategori nilai cukup meskipun bernilai positif dan signifikan.

5.2 Saran

Adapun saran-saran yang dapat dijadikan sebagai masukan bagi Rumah sakit Khusus Gigi dan Mulut adalah sebagai beikut:

1) Kualitas pelayanan yang disediakan Rumah sakit Khusus Gigi dan Mulut secara keseluruhan sudah dianggap baik, sehingga rumah sakit harus mempertahankan kualitas di rumah sakit. Namun ada beberapa indikator yang harus diperhatikan oleh rumah sakit untuk lebih ditingkatkan kualitasnya. Adapun beberapa hal yang harus diperhatikan oleh Rumah sakit Khusus Gigi dan Mulut adalah menyediakan fasilitas-fasilitas penunjang lainnya dengan lebih baik serta menyediakan kartu berobat yang menarik bagi pasien, serta kepastian informasi pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Sehingga kualitas pelayanan di Rumah sakit Khusus Gigi dan Mulut akan semakin baik.
2) Promosi kesehatan yang dilakukan oleh Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut sudah baik, sehingga rumah sakit harus mempertahankan bagaimana promosi kesehatan yang dilakuakn oleh rumah sakit agar masyarakah jauh lebih menyadari akan kesehatan gigi dan mulut. Adapun beberapa hal yang harus diperhatikan oleh Rumah sakit Khusus Gigi dan Mulut dalam promosi kesehatan adalah dengan menekankan efektivitas promosi pada penyebaran pamflet dan pemutaran iklan di radio agar lebih memfokuskan pada pesan kesehatan yang mengena dan teknologi atau media yang efektif, sehingga masyarakat akan lebih sadar akan kesehatan gigi dan mulut.

3) Secara keseluruhan pengunjung yang berobat di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut masih dalam kategari belum meiliki loyalitas yang tinggi. Beberapa hal yang harus ditekankan oleh rumah sakit untuk meningkatkan loyalitas pengunjung yang berobat di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut adalah meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di rumah sakit, sehingga kinerja atau kualitas pelayanan yang disediakan dapat memenuhi bahkan melebihi harapan pasien atau pengunjung ang berobat di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut.
4) Secara keseluruhan pengaruh kualitas pelayanan dan promosi kesehatan terhadap loyalitas pasien dalam kategori cukup tinggi, hal ini dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk dapat meningkatkan kualitas dan promosi kesehatan sehingga loyalitas yang tinggi dapat lebih tinggi lagi. Hasil tersebut pula dimungkinkan ada variabel lain yang mempengaruhi loyalitas pasien yang belum diteliti. Sehingga kedepannya diharapkan dapat meneliti variabel lain yang mempengaruhi loyalitas pasien di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut.