BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan pembahasan dalam penelititan, terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan terhadap loyalitas pasien baik secara individu maupun secara bersama-sama. Oleh karena itu, peneliti mengambil kesimpulan bahwa hipotesis yang menyatakan :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh pada loyalitas pasien pada UPT Puskesmas Wonotirto dapat diterima.
2. Tingkat kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pasien pada UPT Puskesmas Wonotirto dapat diterima,
3. Kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien pada UPT Puskesmas Wonotirto dapat diterima.

B. Saran

Berdasarkan pasa hasil penelitian pada UPT Puskesmas Wonotirto, maka peneliti mencoba memberikan saran kepada Puskesmas sebagai dasar pertimbangan dan masukkan bagi perusahaan

1. Bagi perusahaan (UPT Puskesmas Wonotirto)
    a. Kualitas pelayanan seperti fasilitas ruang tunggu dapat ditambah guna memudahkan pasien untuk menunggu antrian/panggilan.

b. Karyawan UPT Puskesmas Wonotirto, pihak puskesmas memberikan pelatihan untuk karyawan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

2. Bagi peneliti

Bagi peneliti untuk selanjutnya, agar dapat menelaah lebih dalam serta mengembangkan penelitian yang telah dilaksanakan kali ini, mengingat masih banyak puskesmas yang berada di wilayah Blitar. Sehingga diharapkan agar dapat melihat perbedaan antar puskesmas. Selain itu bida menambah dengan perytaan yang ada dalam kuesioner dengan cara mengembangkan indikator variabel yang ada.