

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Strategi yang digunakan RSM Ahmad Dahlan Kediri adalah; pertama, Rencana Layanan Baru/ Inovasi. Kedua, Meningkatkan Mutu Pelayanan yang dapat dikembangkan dari; Internal, yaitu dengan melakukan pelatihan-pelatihan agar kompetensi karyawan semakin meningkat.
2. Peranan strategi pelayanan dalam meningkatkan loyalitas pasien sangat berpengaruh dan berdampak terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Dalam Strategi yang digunakan untuk meningkatkan loyalitas pasien dapat dilihat dari penilaian 5 elemen kualitas pelayanan: Berdasarkan *reability/* kehandalan, para pasien menilai bahwa kemampuan adalah cukup baik. Jadi atribut ini perlu dipertahankan dan ditingkatkan. Berdasarkan *Responssiveness/* daya tanggap, para pasien menilai bahwa daya tanggap adalah sangat baik. Sehingga perlu dipertahankan. *Assurance/* jaminan, para pasien menilai adalah cukup baik. Jadi atribut ini perlu dipertahankan dan ditingkatkan. *emphaty/* empati, para pasien menilai bahwa empati adalah cukup baik. Jadi atribut ini perlu dipertahankan dan ditingkatkan. Dan berdasarkan *Tangibles/* bukti fisik, para pasien menilai cukup baik. Jadi atribut ini perlu dipertahankan dan ditingkatkan.

B. Saran-Saran

Dari penelitian ini, peneliti memberikan beberapa masukan demi kemajuan RSM Ahmad Dahlan dalam mencapai tujuan meningkatkan loyalitas, antara lain sebagai berikut:

1. Meningkatkan perbaikan pelayanan mulai dari layanan perawatan kesehatan maupun pelayanan kepada pasien karena RSM Ahmad Dahlan baru di daerah tersebut, sehingga RSM Ahmad Dahlan harus mempromosikan atau memberikan pelayanan sebaik mungkin.
2. Meningkatkan perbaikan pelayanan khususnya Kehandalan, Jaminan dan Empati agar pasien merasa lebih nyaman dan aman.
3. Menginovasikan layanan-layanan kesehatan lainnya, agar pasien maupun calon pasien merasa fasilitas yang dimiliki RSM Ahmad Dahlan lengkap.
4. Untuk peneliti berikutnya, agar penelitian yang akan diteliti lebih mendalam tentang loyalitas pada pasien serta menambah teori-teori yang akan digunakan sebagai bahan penelitian.