

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian tentang hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien di poli umum di Puskesmas Kamonji:

- 5.1.1 Tidak terdapat hubungan antara *tangibles* / sarana dan prasarana terhadap loyalitas pasien di Puskesmas Kamonji
- 5.1.2 Terdapat hubungan antara *reliability* / pelayanan cepat dan tepat terhadap loyalitas pasien di Puskesmas Kamonji
- 5.1.3 Terdapat hubungan *responsive* / ketanggapan terhadap loyalitas pasien di Puskesmas Kamonji
- 5.1.4 Terdapat hubungan *assurance* / jaminan dan kepastian terhadap loyalitas pasien di Puskesmas Kamonji
- 5.1.5 Terdapat hubungan *empathy* / rasa perhatian terhadap loyalitas pasien di Puskesmas Kamonji

#### **5.2 Saran**

##### 5.2.1 Bagi peneliti

Diharapkan peneliti selanjutnya jika ingin meneliti mengenai hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien agar melakukan penelitian dengan bijak mengenai dimensi loyalitas terhadap dimensi loyalitas

##### 5.2.2 Bagi Stikes Widya Nusantara Palu

Diharapkan kepada institusi pendidikan agar dapat memberikan pembelajaran mengenai Kualitas pelayanan bukan hanya sebatas materi pembelajaran di kelas saja tetapi praktek langsung kelapangan. Sehingga nantinya diharapkan mahasiswa stikes dapat meningkatkan perannya dimasyarakat dalam melakukan perannya sebagai perawat profesional

### 5.2.3 Bagi Puskesmas Kamonji

Diharapkan bagi Puskesmas Kamonji tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah ada, penambahan meja *anamnese* (pengkajian), loket pendaftaran, dan kapasitas dokter agar supaya kualitas pelayanan di puskesmas kamonji dapat efektif dan efisien.