

## BAB 5

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang mengenai loyalitas berkunjung ulang peserta BPJS dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat hubungan kompetensi teknis pelayanan dengan loyalitas peserta BPJS nilai korelasi person bernilai 0,590 dan korelasi hubungan sedang.
2. Terdapat hubungan akses pelayanan dengan loyalitas peserta BPJS nilai korelasi person bernilai 0,346 dan korelasi hubungan rendah.
3. Terdapat hubungan efektivitas pelayanan dengan loyalitas peserta BPJS nilai korelasi person bernilai 0,688 dan korelasi hubungan kuat.
4. Terdapat hubungan antar individu pelayanan dengan loyalitas peserta BPJS nilai korelasi person bernilai 0,754 dan korelasi hubungan kuat.
5. Terdapat hubungan berkelanjutan pelayanan dengan loyalitas peserta BPJS nilai korelasi person bernilai 0,275 dan korelasi hubungan rendah.
6. Terdapat hubungan efisiensi pelayanan dengan loyalitas peserta BPJS dengan nilai korelasi person bernilai 0,641 dan korelasi hubungan kuat.
7. Terdapat hubungan keamanan pelayanan dengan loyalitas peserta BPJS nilai korelasi person bernilai 0,36 dan korelasi hubungan rendah.
8. Terdapat hubungan fasilitas pendukung pelayanan dengan loyalitas peserta BPJS nilai korelasi person bernilai 1,000 dan korelasi hubungan sangat kuat.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas maka saran yang dapat diberikan yaitu sebagai berikut :

### 1. Bagi Respoden

Diharapkan peserta BPJS baik peserta PBI dan No PBI agar lebih memanfaatkan penggunaan pelayanan walaupun terdapat beberapa pelayanan yang kurang dan belum sesuai serta tetap melakukan rekomendasi kepada keluarga

### 2. Bagi Rumah Sakit

Diharapkan terus melakukan perbaikan dan pengoptimalan pelayanan kesehatan baik dari segi fasilitas, pengetahuan, ketanggapan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan dan perbaikan tempat penyimpanan berkas rekam medis pasien.

### 3. Bagi Pemerintahan Labuhan Batu Selatan

Diharapkan memfasilitasi pelayanan kesehatan baik dari segi dana dan jumlah tenaga kesehataan serta segala akses yang berhubungan dengan pelayanan baik dari segi akses jalan, akses informasi dan perbaikan kelayakan gedung pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Pinang.

### 4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan penelitian ini dapat berguna sebagai tambahan referensi atau informasi untuk peneliti yang ingin melakukan penelitian di lokasi pelayanan kesehtan yang sama atau lokasi pelayanan yang berbeda .