

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Puskesmas Penujak, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. *Responsiveness* (daya tanggap) ada hubungan antara *Responsiveness* (daya tanggap) dengan loyalitas pasien umum rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas penujuk, dengan nilai P uji statistik $P = 0,000$.
2. *Reliability* (kehandalan) ada hubungan antara *Tangible* (kehandalan) dengan loyalitas pasien umum rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas penujuk, dengan nilai P uji statistik $P = 0,000$.
3. *Tangible* (berwujud) ada hubungan antara *Tangible* (berwujud) dengan loyalitas pasien umum rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas penujuk, dengan nilai P uji statistik $P = 0,012$.
4. *Assurance* (kepastian) ada hubungan antara *Assurance* (kepastian) dengan loyalitas pasien umum rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas Penujak, dengan nilai P uji statistik $P = 0,000$.
5. *Emphaty* (empati) ada hubungan antara *Emphaty* (empati) dengan loyalitas pasien umum rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas penujuk, dengan nilai P uji statistik $P = 0,013$.

B. Saran

1. Saran untuk puskesmas agar lebih meningkatkan keamanan puskesmas, terutama ketertiban pengunjung yang dianggap masih kurang dan perlu menjadi perhatian
2. Saran untuk petugas kefarmasian lebih tepat waktu dalam melayani atau menangani pasien. Efektivitas waktu pelayanan menjadi salah satu penentu dari loyalitas pasien. Agar para petugas kefarmasian dapat datang tepat waktu puskesmas dapat mengadakan reward kepada Staf Puskesmas yang selalu datang tepat waktu
3. Saran bagi institusi pendidikan hasil penelitian dapat dijadikan sebagai referensi bahwa loyalitas sangat diperlukan untuk keberhasilan suatu perusahaan atau institusi untuk mencapai kesuksesan
4. Saran bagi penelitian
 - a. Peneliti lebih memahami lagi bahwa untuk meningkatkan kunjungan bukan hanya memperhatikan kepuasan tetapi yang terpenting adalah loyalitas, sehingga peneliti dapat memanfaatkan hasil penelitian ini setelah kembali ke puskesmas.
 - b. Bagi peneliti selanjutnya, agar dapat melanjutkan penelitian dengan melihat faktor-faktor lain yang berhubungan dengan loyalitas pasien.