

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Simpulan**

1. Variabel fasilitas berpengaruh positif serta signifikan terhadap loyalitas pasien pada Klinik kesehatan koperasi karyawan PLN Batam. Semakin lengkap fasilitas yang diberikan berarti akan loyal pasien akan memeriksakan diri.
2. Variabel pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien pada Klinik kesehatan koperasi karyawan PLN Batam. Semakin besar kesempatan indikator-indikator pelayanan maka pasien akan loyal untuk berkunjung ataupun kontrol kesehatan .
3. Variabel pelayanan serta fasilitas secara simultan memengaruhi loyalitas pasien dengan signifikan serta positif pada Klinik kesehatan koperasi karyawan PLN Batam.

#### **5.2. Saran**

1. Hasil dari riset ini diinginkan bisa menjadi motivasi serta masukan kepada pemilik dan seluruh karyawan Klinik Kopkar PLN Batam dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas kepada pasien guna terciptanya kepuasan pasien dan loyalitas pasien dalam menggunakan jasanya.

2. Penelitian selanjutnya diinginkan memakai variabel lainnya yang tidak sama dengan riset ini terkait kualitas pelayanan, seperti variabel harga, kepuasan konsumen dan lain sebagainya.
3. Bagi perguruan tinggi, diinginkan bisa dijadikan bahan rujukan pada dalam penelitian lainnya dimasa mendatang.