

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Kesimpulan yang dapat diputuskan sebagai analisa akhir penelitian ialah sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh secara langsung positif dan signifikan antara fasilitas terhadap kepercayaan pada Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan.
2. Terdapat pengaruh secara langsung positif dan signifikan antara kualitas layanan terhadap kepercayaan pada Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan.
3. Tidak terdapat pengaruh secara langsung antara fasilitas terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan.
4. Tidak terdapat pengaruh secara langsung antara kualitas layanan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan.
5. Terdapat pengaruh secara langsung positif dan signifikan antara kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan.
6. Terdapat pengaruh secara tidak langsung positif dan signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan pasien melalui kepercayaan pada Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan.
7. Terdapat pengaruh secara langsung positif dan signifikan signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pasien melalui kepercayaan Rumah Sakit Airan Raya Lampung Selatan.

#### **5.2. Saran**

Pada penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan variabel lainnya selain kepercayaan pada variabel intervening, mengingat pada hasil *Path Coefficient* tidak ada satu pun hipotesis yang diterima antara fasilitas dan kualitas layanan terhadap kepercayaan, sehingga menolak kedua hipotesis tersebut.

