

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

V.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra merek. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan semakin tinggi pula tingkat citra merek.
- b. Kepuasan pasien berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap citra merek. Tingkat kepuasan pasien tidak meningkatkan citra merek.
- c. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan semakin tinggi pula tingkat loyalitas pasien.
- d. Kepuasan pasien berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pasien. Walau pun tingkat kepuasan pasien tinggi, maka tidak akan tinggi tingkat loyalitas pasien.
- e. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pasien melalui citra merek. Penggunaan variabel intervening citra merek dalam loyalitas pasien, untuk variabel kualitas pelayanan kurang efektif karena pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien lebih besar dari pengaruh tidak langsung atau melalui citra merek. Untuk meningkatkan loyalitas pasien lebih baik dilakukan secara langsung.
- f. Kepuasan pasien berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pasien melalui citra merek. Penggunaan variabel intervening citra merek dalam loyalitas pasien, untuk variabel kepuasan pasien adalah efektif karena pengaruh langsung kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien lebih kecil dari pengaruh tidak langsung atau melalui citra merek. Untuk meningkatkan loyalitas pasien lebih baik dilakukan secara tidak langsung.

- g. Citra merek berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pasien. Dalam menjaga citra merek guna meningkatkan loyalitas pasien, harus lebih menarik hati masyarakat dengan melakukan kegiatan sosial.

V.2 Saran

Berdasarkan uraian kesimpulan di atas, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

- a. Rumah sakit perlu memperhatikan kepuasan dan loyalitas pasien, salah satunya dengan meningkatkan kinerja yang terdapat pada aspek kualitas pelayanan. Rumah sakit harus mampu membuat suatu strategi untuk mempertahankan kepuasan pasien serta loyalitas pasien. Beberapa cara agar pelanggan tidak berpaling kepesaing yaitu dengan memberikan pelayanan yang berbeda, memberikan fasilitas yang lebih lengkap, serta mempertahankan penampilan dokter dan suster yang rapih dan bersih serta keramahan suster kepada pasien dan keluarga yang mengantar atau menjenguk pasien karena hal ini yang memiliki kontribusi cukup besar terhadap kepuasan pasien. Rumah sakit juga perlu mempertahankan kebersihan akan kamar inap yang terdiri dari tempat tidur, tempat duduk dan meja karena hal ini memiliki kontribusi yang cukup besar terhadap loyalitas pasien, yang artinya pasien merasa puas akan kebersihan kamar inap sehingga mempengaruhi pasien untuk loyal terhadap rumah sakit. Karena semakin baik kualitas pelayanan akan semakin tinggi tingkat kepuasannya. Jika pasien puas, maka dapat mendorong terjadinya peningkatan loyalitas pasien sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai.
- b. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk menambahkan faktor lainnya yang dapat mempengaruhi loyalitas pasien selain kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan citra merek agar hasilnya lebih maksimal.