

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan melalui analisis *Partial Least Square (PLS)* mengenai analisis kepuasan konsumen di rumah sakit Prikasih, maka dapat ditarik suatu kesimpulan sebagai berikut:

- a. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa variabel switching Barrier berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan konsumen. Pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa semakin sering perusahaan melakukan *switching barrier* pada konsumen, maka akan meningkatkan kepuasan konsumen dalam penelitian ini di rumah sakit Prikasih.
- b. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa variabel harga berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa harga semakin baik harga yang ditawarkan pada konsumen akan meningkatkan kepuasan konsumen dalam penelitian ini di rumah sakit prikasih.
- c. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan menunjukkan variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen. Pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa sebaik apapun kualitas pelayanan tidak akan meningkatkan kepuasan konsumen di Rumah sakit Prikasih.

5.2 Keterbatasan Penelitian

- a. Responden dalam penelitian hanya konsumen rumah sakit Prikasih.
- b. Penelitian ini hanya menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden, sehingga sangat memungkinkan datanya bersifat subyektif.
- c. Penelitian ini hanya menggunakan 75 kuesioner yang dibagikan kepada 75 responden sehingga kesimpulan yang dapat diambil hanya berdasarkan pada data yang dikumpulkan melalui kuesioner tersebut.

- d. Penelitian ini hanya meneliti pengaruh switching barrier, harga dan kualitas pelayanan. Masih ada beberapa faktor variabel lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen misalnya minat beli, promosi, dan citra merek.

5.3 Saran

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

Bagi Perusahaan

- a. Penulis sarankan kepada rumah sakit mempertahankan dalam memberikan waktu pelayanan yang cukup dan rumah sakit menyediakan jumlah loket yang cukup. Serta meningkatkan konsumen tentang informasi tentang rumah sakit untuk pengetahuan lokasi rumah sakit Prikasih.
- b. Rumah sakit Prikasih sebaiknya mempertahankan dalam menetapkan biaya obat yang terjangkau, Serta memperhatikan pesaing dalam menetapkan tarif rumah sakit Prikasih.
- c. Penulis menyarankan rumah sakit Prikasih meningkatkan kualitas pelayanan agar konsumen mempertimbangkan kualitas pelayanan dalam memilih jasa kesehatan di rumah sakit Prikasih.