

BAB V

PENUTUP

V.1 Kesimpulan

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

- a. Dari hasil analisis diperoleh bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai sebesar 0,422.
- b. Dari hasil analisis diperoleh bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai sebesar 0,230.
- c. Dari hasil analisis diperoleh bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai sebesar 0,436.
- d. Dari hasil analisis diperoleh bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan dengan nilai sebesar 0,414.

V.2 Saran

Sesuai dengan hasil penelitian, maka saran yang diberikan untuk dijadikan masukan bagi Rumah Sakit Sari Asih di Ciputat Tangerang Selatan yaitu rumah sakit perlu memperhatikan kepuasan dan loyalitas pelanggan atau pasien, salah satunya dengan meningkatkan kinerja yang terdapat pada aspek kualitas pelayanan. Rumah sakit harus mampu membuat suatu strategi untuk menjadikan kualitas pelayanan berpengaruh langsung dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan maupun berpengaruh secara tidak langsung dengan melalui kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

Beberapa cara agar pelanggan tidak berpaling ke pesaing yaitu memberikan pelayanan yang beda dari para pesaing, promosi yang menarik, diskon atau potongan harga pada produk obat-obatan dan pemeriksaan tertentu, serta fasilitas yang lebih lengkap. Jika pelanggan puas, maka dapat mendorong terjadinya peningkatan loyalitas pelanggan sehingga tujuan perusahaan tercapai.