

BAB V

PENUTUP

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, berikut adalah kesimpulan yang dapat diambil:

- a. Responden yang mengatakan tidak loyal sebanyak 33 responden (33,3%) dan yang menyatakan loyal sebanyak 66 responden (66,7%). Responden yang masuk dalam kategori *First Time Customer* sebanyak 41 responden (41,4%), ada 12 responden (12,1%) merupakan *Repeat Customer*, tingkat *Client* sebanyak 14 responden (14,1%), dan yang termasuk dalam *Advocates* sebanyak 32 responden (32,3%).
- b. Terdapat hubungan antara *Corporate Identity* (Identitas Perusahaan) dengan loyalitas pasien dengan nilai $p=0,008$.
- c. Tidak terdapat hubungan antara *Physical Environment* (Lingkungan Fisik) dengan loyalitas pasien dengan nilai $p=0,710$.
- d. Terdapat hubungan antara *Contact Personnel* (Pemberi Layanan) dengan loyalitas pasien dengan nilai $p=0,019$.
- e. Terdapat hubungan antara *Service Offering* (Layanan yang Diberikan) dengan loyalitas pasien dengan nilai $p=0,005$.
- f. Semakin tinggi penilaian seorang pasien terhadap suatu variabel citra rumah sakit maka semakin tinggi juga kemungkinan loyalitas pasien dapat terbentuk.

V.2 Saran

V.2.1 Bagi Responden

Meningkatkan referensi tentang citra rumah sakit dan kualitas agar dapat memberikan penilaian lebih sesuai dan masukan yang lebih membangun kepada rumah sakit.

V.2.2 Bagi Rumah Sakit X

- a. Pada variabel *Corporate Identity*, peneliti menyarankan untuk mempertimbangkan perubahan logo agar lebih menarik bagi pelanggan/pasien. Selain itu agar para pasien mengetahui sejarah berdirinya atau sejarah dibalik nama A, peneliti menyarankan memasang cerita sejarah berdirinya atau cerita dibalik nama dari A di sekitar *lobby*. Selain sebagai penghias ruangan, dapat menjadi sumber informasi kepada pelanggan/pasien yang datang.
- b. Pada variabel *Contact Personnel*, peneliti menyarankan untuk meningkatkan pelayanan penerimaan pasien atau pelayanan administrasi.
- c. Pada variabel *Service Offering*, peneliti menyarankan untuk meningkatkan kecepatan pelayanan, terutama untuk perpindahan pasien dari UGD ke kamar rawat inap. Selain itu, untuk kelengkapan peralatan penunjang, peneliti menyarankan untuk menyediakan tempat sampah di setiap *bed* pada kamar dengan 2 *bed* atau lebih.

V.2.3 Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menyusun kuesioner yang lebih representatif dengan jumlah pertanyaan yang cukup, bahasa yang mudah dimengerti, dan pengujian validitas dan reliabilitas yang sesuai. Selain itu peneliti selanjutnya hendaknya meneliti faktor-faktor lain baik yang mempengaruhi citra rumah sakit maupun loyalitas pasien.