

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan diatas maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. *E-wom* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien, hal tersebut dapat dilihat dari hasil analisis yang menunjukkan tidak ada pengaruh
2. Variabel *e-wom* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien
3. Terdapat pengaruh yang signifikan citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien
4. Terdapat pengaruh yang signifikan citra terhadap kepuasan pasien
5. Kepuasan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas.
6. Kepuasan menjadi mediasi pengaruh *e-wom* terhadap loyalitas pasien

7. Kepuasan menjadi mediasi pengaruh citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien.

B. SARAN

1. Dengan diadakannya penelitian ini telah diketahui *e-wom* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien maka hasil penelitian dapat dimanfaatkan untuk membuat kebijakan tentang strategi memaksimalkan *e-wom* sebagai salah satu implementasi strategi pemasaran untuk masa yang akan datang.
2. Diketuinya pengaruh *e-wom* terhadap citra pasien diharapkan dapat memberi masukan guna pengembangan manajemen pemasaran, khususnya untuk bagian Humas dalam mengambil kebijakan, tindakan tentang strategi untuk memperkenalkan rumah sakit serta menciptakan hubungan yang baik dengan pasien.
3. Agar dapat mempertahankan dan meningkatkan loyalitas dan citra pasien diperlukan pengembangan desain pelayanan yang mampu memenuhi bahkan melampaui

harapan dan kebutuhan pasien salah satunya dengan *e wom*.

4. Bagi peneliti lain yang ingin melakukan kajian terhadap penelitian tentang pengaruh *e wom* terhadap loyalitas pasien, sebaiknya melengkapi variabel lainnya selain *e wom* untuk menyempurnakan dalam penelitian ini.