

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Setelah dilakukan analisis dan pembahasan pada permasalahan untuk menguji hipotesis, akhirnya dapat disimpulkan:

1. Produk layanan kesehatan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas peserta BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Nailusyifa.
2. Proses layanan kesehatan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas peserta BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Nailusyifa.
3. Produk dan proses layanan kesehatan secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap loyalitas peserta BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Nailusyifa
4. Pada analisa faktor karakteristik dan loyalitas akhirnya dapat disimpulkan karakteristik peserta yang paling loyal dan dengan kelayakan terendah. Laki-laki dengan pendidikan tinggi bekerja sebagai PNS/TNI/POLRI berusia lebih dari 40 tahun dan berpenghasilan lebih dari

dua juta rupiah. Perempuan dengan pendidikan rendah bekerja sebagai ibu rumah tangga berusia antara 25 sampai 30 tahun dan berpenghasilan kurang dari satu juta rupiah memiliki loyalitas terendah dibanding yang lain.

B. Saran

Kesimpulan dari penelitian ini telah didapat dari adanya analisis dan dilakukan pembahasan, akhirnya peneliti dapat memberikan saran kepada beberapa pihak guna mendapatkan penelitian yang lebih baik di kemudian hari.

1. Bagi Klinik Pratama Nailusyifa

Klinik Pratama Nailusyifa perlu meningkatkan produk dan proses layanan untuk meningkatkan loyalitas peserta BPJS kesehatan selain itu promosi terhadap produk layanan kesehatan juga harus ditingkatkan kepada masyarakat yang belum mengetahui produk yang ada di klinik Pratama Nailusyifa.

2. Bagi Peneliti

Peneliti dapat mendapat pengetahuan dan terus untuk mengembangkan ilmu pengetahuan. Terus untuk meneliti dan mengerti berbagai macam permasalahan

antara bauran pemasaran dan perpindahan peserta BPJS Kesehatan.

3. Bagi dunia pendidikan

Terus menekankan pentingnya bauran pemasaran terhadap loyalitas pasien terhadap fasilitas layanan kesehatan. Perlu ada penelitian lebih lanjut di berbagai lokasi agar mendapat hasil yang lebih valid.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian lebih seksama antara bauran pemasaran terhadap loyalitas maupun perpindahan peserta BPJS kesehatan. Hal tersebut dapat dilakukan di berbagai lokasi agar mendapatkan hasil yang lebih baik. Sampel dalam penelitian dapat diperluas agar mendapatkan hasil yang lebih optimal.