

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data yang dilakukan yaitu untuk menguji pengaruh citra rumah sakit terhadap perilaku konsumen dalam menggunakan jasa di rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Citra pengguna secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku konsumen dalam menggunakan jasa di rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Citra fasilitas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku konsumen dalam menggunakan jasa di rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Citra harga secara parsial berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap perilaku konsumen dalam menggunakan jasa di rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Citra kualitas secara parsial berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap perilaku konsumen dalam menggunakan jasa di rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Citra lokasi secara parsial berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap perilaku konsumen dalam menggunakan jasa di rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

6. Citra pengguna, citra fasilitas, citra harga, citra kualitas dan citra lokasi secara serentak berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku konsumen dalam menggunakan jasa di rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.
7. Koefisien determinasi adjusted R^2 dalam penelitian ini sebesar 0,269. Artinya bahwa citra pengguna, citra fasilitas, citra harga, citra kualitas dan citra lokasi mempengaruhi para konsumen untuk berobat ke rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta sebesar 26,9%.
8. Variabel paling dominan di penelitian ini adalah variabel citra pengguna.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas maka dapat diberikan saran sebagai berikut :

1. Manajer rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta ini hendaknya memperhatikan tentang masalah citra rumah sakit terutama citra pengguna dan citra fasilitas karena terbukti dapat mempengaruhi perilaku konsumen dalam menggunakan jasa di rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Penelitian selanjutnya sebaiknya lebih mengembangkan tentang masalah citra ini agar mendapatkan hasil yang lebih memuaskan.
3. Sampel pada penelitian selanjutnya hendaknya ditambah agar tingkat generalisasinya dapat lebih tinggi.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini mempunyai beberapa keterbatasan, diantaranya:

1. Penelitian ini hanya dilakukan dalam waktu singkat sehingga sampel yang digunakan dalam penelitian ini hanya 150 responden.
2. Penelitian ini hanya menguji tentang citra pengguna, fasilitas, harga, kualitas dan lokasi saja.