

## BAB V

### SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN

#### A. Simpulan

Berdasarkan analisis hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh citra rumah sakit dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada RSUD Kabupaten Pekalongan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan pengujian regresi diperoleh hasil variabel citra ( $X_1$ ) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,003. Nilai tersebut signifikan karena lebih kecil dari taraf signifikan yang disyaratkan yaitu sebesar 5% atau 0,05. Dengan demikian secara parsial variabel citra rumah sakit ( $X_1$ ) berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan RSUD Kabupaten Pekalongan. Temuan tersebut mendukung hipotesis pertama dalam penelitian ini.
2. Berdasarkan pengujian regresi diperoleh hasil variabel kepuasan ( $X_2$ ) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,026. Nilai tersebut signifikan karena lebih kecil dari taraf signifikan yang disyaratkan yaitu sebesar 5% atau 0,05. Dengan demikian secara parsial variabel kepuasan pelanggan ( $X_2$ ) berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan RSUD Kabupaten Pekalongan. Temuan tersebut mendukung hipotesis kedua dalam penelitian ini.
3. Berdasarkan pada uji Anova atau *F test*, didapat *F hitung* sebesar 13,555 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Sehingga probabilitas 0,000 lebih

kecil dari taraf signifikan 0,05 artinya secara simultan variabel citra rumah sakit dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan RSUD Kabupaten Pekalongan. Temuan tersebut mendukung hipotesis ketiga dalam penelitian ini.

## **B. Saran**

Kesimpulan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa citra rumah sakit dan kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Untuk lebih meningkatkan loyalitas pelanggan, cara yang dapat dilakukan pada RSUD Kabupaten Pekalongan sebagai berikut:

1. Manajemen dan pengelola rumah sakit sebaiknya terus berupaya meningkatkan dan mempertahankan citra rumah sakit dan kepuasan pelanggan agar loyalitas pelanggan selalu terjaga dan semakin tinggi.
2. Meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan terhadap pelanggan sehingga pelanggan akan merasa puas dan menjaga loyalitas mereka terhadap RSUD Kabupaten Pekalongan.
3. Menerima saran dan keluhan yang disampaikan pelanggan karena dengan begitu RSUD Kabupaten Pekalongan akan mengetahui pelayanan yang kurang dan perlu ditingkatkan.

## **C. Keterbatasan Penelitian**

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sangat terbatas dan tanggapan responden juga relatif rendah. Penelitian berikutnya mungkin dapat

dilakukan dengan jumlah sampel yang lebih besar sehingga diperoleh hasil yang lebih akurat.

Penelitian ini hanya menggunakan 2 variabel independen yaitu citra dan kepuasan. Nilai  $R^2$  sebesar 0,202, atau 20,2%, nilai tersebut menunjukkan bahwa selain variabel citra dan kepuasan masih ada variabel lain yang bisa menjelaskan atau mempengaruhi variabel loyalitas. Oleh sebab itu, untuk penelitian selanjutnya dimungkinkan untuk menambah variabel independen lainnya. Hal ini dilakukan untuk memperoleh gambaran secara riil faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan.