

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh citra rumah sakit dan kepuasan terhadap loyalitas pasien Rumah Sakit Umum Pemerintah Sardjito Yogyakarta dapat ditarik kesimpulan:

1. Citra Rumah Sakit (X_1) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,565 ($p = 0,012 < 0,05$); sehingga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien pada Rumah Sakit Umum Pemerintah Sardjito Yogyakarta.
2. Kepuasan pasien (X_2) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,712 ($p = 0,008 < 0,05$); sehingga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien pada Rumah Sakit Umum Pemerintah Sardjito Yogyakarta.
3. Berdasarkan hasil pengujian secara simultan diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 60,049 ($p = 0,000 < 0,05$); sehingga citra rumah sakit dan kepuasan pasien secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien Rumah Sakit Umum Pemerintah Sardjito Yogyakarta.
4. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,553 berarti loyalitas pasien dipengaruhi oleh variasi citra dan kepuasan sebesar 55,3%. Sementara sisanya sebesar 44,7% diterangkan oleh faktor lain yang tidak ikut terobservasi.

B. Saran

Adanya berbagai keterbatasan dari pelaksanaan penelitian ini, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Rumah Sakit Umum Pemerintah DR. Sardjito Yogyakarta diharapkan agar lebih meningkatkan pelayanan terutama bagi masyarakat kurang mampu, sehingga akan terbentuk citra yang baik di kalangan masyarakat.
2. Kepuasan pasien diharapkan menjadi suatu orientasi utama dalam melayani segala bentuk permintaan pasien.
3. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan untuk memperluas jangkauan penelitian dengan melakukan penelitian tentang faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi loyalitas pasien.