BAB V

KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan analisa data dan pembahasan mengenai citra dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan pada Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kabupaten Kulon Progo, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil pengujian hipotesa pertama, diperoleh hasil bahwa variabel citra yang diukur melalui atribut-atribut citra berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kabupaten Kulon Progo.
2. Berdasarkan hasil pengujian hipotesa kedua, diperoleh hasil bahwa variabel kepuasan pelanggan yang diukur melalui atribut-atribut kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kabupaten Kulon Progo.
3. Berdasarkan hasil pengujian hipotesa ketiga, diperoleh hasil bahwa variabel citra dan kepuasan pelanggan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Rumah Sakit Umum Daerah Wates Kabupaten Kulon Progo. Hal ini berarti citra dan kepuasan mempengaruhi loyalitas pelanggan.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, ada beberapa hal yang perlu dilakukan guna mengoptimalkan kinerja rumah sakit dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, hal tersebut antara lain:

1. Meningkatkan Mutu dan kualitas pelayanan terhadap pelanggan sehingga pelanggan akan merasa puas dengan kinerja pelayanan rumah sakit, yang nantinya akan membentuk loyalitas pelanggan terhadap Rumah Sakit Umum Daerah Wates kabupaten Kulon Progo.
2. Manajemen dan pengelola rumah sakit sebaiknya terus meningkatkan fasilitas-fasilitas penunjang kegiatan operasional yang dibutuhkan oleh pelanggan seperti peralatan kesehatan serta mempertahankan citra dan kepuasan pelanggan agar tercipta loyalitas pelanggan.
3. Diharapkan pihak rumah sakit lebih meningkatkan pelayanan yang penuh dengan keramahan, pemberian informasi yang berkaitan dengan fasilitas rumah sakit, menjaga reputasi rumah sakit, memenuhi permintaan yang diajukan oleh pelanggan dan menerima saran dan keluhan yang disampaikan pelanggan.

C. KETERBATASAN

Penelitian ini membatasi wilayah permasalahan yang difokuskan pada citra, kepuasan dan loyalitas pelanggan. Penelitian ini hanya didasarkan pada hasil pengumpulan kuesioner, sehingga terjadinya persepsi dengan keadaan

sebenarnya sangat mungkin terjadi. Selain itu jumlah responden sangat terbatas yaitu hanya 100 responden sehingga jawaban yang ada masih mewakili sebagian pendapat saja. Penelitian berikutnya mungkin dapat dilakukan dengan jumlah sampel yang lebih besar dari penelitian ini, sehingga diperoleh hasil yang lebih akurat.