

BAB V

SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN

A. SIMPULAN

Berdasarkan analisis hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh citra rumah sakit, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada RSUD Pandan Arang Boyolali maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan pengujian regresi diperoleh hasil variabel citra rumah sakit (X1) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,001. Nilai tersebut signifikan karena lebih kecil dari taraf signifikansi yang disyaratkan yaitu sebesar 5% atau 0,05. Dengan demikian secara parsial variabel citra rumah sakit (X1) berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan RSUD Pandan Arang Boyolali. Temuan tersebut mendukung hipotesis pertama dalam penelitian ini.
2. Berdasarkan pengujian regresi diperoleh hasil variabel kualitas pelayanan memiliki nilai signifikansi 0,009. Nilai tersebut signifikan karena lebih kecil dari taraf signifikan yang disyaratkan yaitu sebesar 5% atau 0,05. Dengan demikian secara parsial variabel kualitas pelayanan (X2) berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan RSUD Pandan Arang Boyolali. Temuan tersebut mendukung hipotesis kedua dalam penelitian ini.
3. Berdasarkan pengujian regresi diperoleh hasil variabel kepuasan pelanggan memiliki nilai signifikansi 0,005. Nilai tersebut signifikan

karena lebih kecil dari taraf signifikan yang disyaratkan yaitu sebesar 5% atau 0,05. Dengan demikian secara parsial variabel kepuasan pelanggan (X3) berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan RSUD Pandan Arang Boyolali. Temuan tersebut mendukung hipotesis ketiga dalam penelitian ini.

B. SARAN

Saran yang dapat diajukan atas penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Rumah Sakit

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

2. Bagi Peneliti

Bagi peneliti yang akan datang hendaknya melakukan penelitian yang sama, dengan sampel pasien yang lebih homogen yaitu misalnya pasien yang berstatus pasien umum serta menambah jumlah sampel yang lebih besar. Selain itu pengambilan data hendaknya dilakukan pada masa

pemulihan pasien, sehingga pasien benar-benar siap dalam memberikan tanggapan terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan, misalnya pasien yang sudah dinyatakan sembuh dan sudah diperbolehkan pulang oleh dokter.

C. KETERBATASAN PENELITIAN

Peneliti menyadari bahwa hasil penelitian ini masih memiliki keterbatasan-keterbatasan diantaranya:

1. Dalam penelitian ini hanya menggunakan 3 variabel independen yaitu citra rumah sakit, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan untuk itu peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel baru.
2. Responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini cukup heterogen ditinjau dari status pasien, sehingga motivasi mereka untuk melakukan pengobatan di rumah sakit ini berbeda-beda pula. Pasien yang menggunakan askes dengan yang tidak menggunakan bpjs, dalam pelayanan yang sama bisa saja menimbulkan kepuasan yang berbeda, sehingga status pasien dapat saja mempengaruhi persepsi mereka dalam menjawab pertanyaan kuesioner ini.
3. Kondisi kesehatan dan psikologis saat pasien dalam menjawab pertanyaan kuesioner tentu akan mempengaruhi terhadap penilaian jasa rumah sakit ini, sehingga data yang diberikan belum mampu menggali kondisi yang sebenarnya.