

BAB V

SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil temuan dan analisis data yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh reputasi rumah sakit dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di RSUD Queen Latifa.
2. Terdapat pengaruh reputasi rumah sakit terhadap kepuasan pelanggan di RSUD Queen Latifa.
3. Terdapat pengaruh pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di RSUD Queen Latifa.
4. Terdapat pengaruh reputasi rumah sakit dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di RSUD Queen Latifa.
5. Terdapat pengaruh reputasi rumah sakit terhadap loyalitas pelanggan di RSUD Queen Latifa.
6. Terdapat pengaruh pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di RSUD Queen Latifa.

B. Keterbatasan Penelitian

Beberapa hal yang diketahui peneliti sebagai keterbatasan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sampel yang digunakan hanya terbatas pada pasien/pelanggan yang pernah berkunjung ke RSUD Queen Latifa sehingga hasil penelitian ini tidak dapat digunakan untuk menggeneralisir untuk semua rumah sakit yang ada.
2. Penelitian yang penulis lakukan tidak mempertimbangkan seluruh faktor yang mungkin mempengaruhi loyalitas dan kepuasan pelanggan, namun dapat diasumsikan hanya ada 2 (dua) variabel yang mempengaruhi variabel terikat tersebut yaitu reputasi rumah sakit dan kualitas pelayanan, sedangkan masih banyak variabel lain yang diduga mempengaruhi loyalitas dan kepuasan pelanggan.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut di atas dapat penulis sarankan sebagai berikut:

1. Pihak RS dapat memberikan pelatihan, training maupun motivasi kepada pegawainya agar dapat meningkatkan reputasi rumah sakit dan kualitas pelayanan.
2. Pihak RS dapat meningkatkan kedisiplinan dan profesionalitas dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan dan bekerja dengan sungguh-sungguh agar kepuasan dan loyalitas pelanggan terus bertambah.
3. Bagi peneliti, hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk penelitian berikutnya dengan menambahkan faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan.