

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, beberapa kesimpulan utama yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Kualitas layanan tidak berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan pada Rumah Sakit Bella. Meskipun kualitas layanan yang diberikan rumah sakit Bella secara keseluruhan sudah cukup baik namun belum mampu membentuk loyalitas pelanggan.
2. Kualitas layanan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Rumah Sakit Bella. Meskipun kualitas layanan menjadi salah satu faktor penting dalam membentuk kepuasan pelanggan namun dalam konteks Rumah Sakit Bella, kualitas layanan yang diberikan tidak mampu membentuk kepuasan Pelanggan. Sehingga, Rumah Sakit harus memperhatikan kualitas layanan secara menyeluruh guna membentuk pengalaman konsumen yang lebih baik.
3. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Rumah Sakit Bella. Pelanggan yang merasa puas dengan layanan yang diterima lebih cenderung untuk tetap menggunakan layanan rumah sakit dan merekomendasikannya kepada orang lain. Penelitian ini menekankan bahwa kepuasan pelanggan sangat penting dalam membentuk loyalitas pelanggan.
4. Perilaku keuangan tidak memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan Rumah Sakit Bella. Meskipun perilaku keuangan penting dalam pengambilan keputusan pelanggan terkait layanan kesehatan, penelitian ini menegaskan

bahwa loyalitas pelanggan lebih dipengaruhi oleh pengalaman keseluruhan yang mencakup kualitas layanan dan tingkat kepuasan yang dirasakan

5. Perilaku keuangan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Sakit Bella. Pelanggan yang memiliki pengelolaan keuangan yang baik cenderung lebih puas dengan layanan rumah sakit karena dapat mengakses layanan kesehatan dengan lebih mudah dan terencana.
6. Kualitas layanan tidak berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada Rumah Sakit Bella. Penelitian ini menekankan bahwa dalam konteks pelayanan Kesehatan kualitas layanan harus diperhatikan secara menyeluruh sehingga dapat membentuk kepuasan pelanggan yang lebih baik sehingga meningkatkan loyalitas pelanggan.
7. Perilaku keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada Rumah Sakit Bella. Kepuasan pelanggan berperan sebagai mediator yang kuat dalam hubungan antara perilaku keuangan dan loyalitas pelanggan. Penelitian ini menegaskan bahwa perilaku seseorang dalam mengelola keuangannya akan secara langsung mempengaruhi kepuasan mereka sehingga jika mereka merasa puas dan value dan mereka dapatkan dirasa sesuai akan membentuk loyalitas yang lebih baik.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat dijadikan masukan bagi berbagai pihak terkait, yaitu manajemen Rumah Sakit Bella, praktisi layanan kesehatan, dan peneliti di masa mendatang, untuk terus

meningkatkan kualitas layanan dan memperkuat loyalitas Pelanggan melalui kepuasan mereka.

1. Untuk Manajemen Rumah Sakit Bella

- Fokus pada Peningkatan Kepuasan Pelanggan; Rumah sakit perlu meningkatkan pengalaman pasien dengan layanan yang lebih baik, fasilitas yang nyaman, serta komunikasi yang lebih efektif untuk memperkuat kepuasan dan loyalitas pelanggan.
- Meningkatkan Kualitas Layanan; Meskipun tidak memiliki pengaruh langsung terhadap loyalitas, kualitas layanan yang lebih baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, sehingga rumah sakit perlu terus meningkatkan profesionalisme tenaga medis, efisiensi layanan, serta kenyamanan fasilitas.
- Mengoptimalkan Kebijakan Keuangan; Rumah sakit dapat menawarkan skema pembayaran yang lebih fleksibel, seperti program cicilan atau paket layanan kesehatan, untuk membantu pasien dalam mengelola biaya kesehatan dan meningkatkan kepuasan mereka.
- Mengembangkan Program Loyalitas; Pemberian insentif bagi pelanggan setia, seperti diskon layanan, pemeriksaan gratis berkala, atau prioritas dalam antrian, dapat menjadi strategi efektif untuk meningkatkan loyalitas pelanggan.
- Evaluasi dan Monitoring Kepuasan Secara Berkala: Rumah sakit perlu melakukan survei rutin untuk mengukur kepuasan pelanggan dan

mengidentifikasi aspek yang perlu ditingkatkan, sehingga dapat menyesuaikan strategi pelayanan dengan kebutuhan pasien.

2. Saran untuk Peneliti Selanjutnya

Untuk penelitian di masa mendatang, ada beberapa hal yang bisa dijadikan bahan pertimbangan agar dapat memberikan wawasan yang lebih luas dan mendalam, di antaranya:

- Memperluas cakupan penelitian, dengan melibatkan lebih banyak rumah sakit di berbagai wilayah untuk mendapatkan gambaran yang lebih luas dan representatif.
- Meneliti faktor tambahan yang mungkin memengaruhi loyalitas Pelanggan, seperti faktor harga, reputasi rumah sakit, serta pengalaman Pelanggan sebelumnya dengan layanan kesehatan.
- Mengembangkan model penelitian yang lebih komprehensif, dengan memasukkan variabel lain seperti peran teknologi dalam pelayanan atau strategi komunikasi yang efektif untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas Pelanggan.