

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan data diatas mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien rawat inap di Rumah Sakit Citra Harapan Bekasi, maka dapat ditarik kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Hasil penelitian menunjukan bahwa variable Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pasien. Artinya semakin tinggi tingkat Kualitas Pelayanan yang diberikan , maka semakin tinggi loyalitas pasien dan sebaliknya. Sehingga hipotesis awal (H1) dalam penelitian ini telah terbukti kebenarannya bahwa terdapat pengaruh positif Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien.
2. Hasil penelitian menunjukan bahwa variable Kepuasan Pasien memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pasien. Artinya semakin tinggi tingkat Kepuasan Pasien yang didapat , maka semakin tinggi Loyalitas Pasien dan sebaliknya. Sehingga hipotesis kedua (H2) dalam penelitian ini telah terbukti kebenarannya bahwa terdapat pengaruh positif Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien.
3. Dari hasil penelitian diperoleh bahwa secara parsial dan simultan kedua variable independen terbukti secara signifikan dan berpengaruh terhadap variable Y. Artinya kedua variable independen memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap Loyalitas Pasien. Sehingga dapat dinyatakan bahwa H3 diterima yang berarti terdapat pengaruh pada variabel X terhadap variabel Y.

5.2 Implikasi Manajerial

Berdasarkan hasil penelitian , maka impilasi manajerial dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Rumah Sakit Citra Harapan

Penelitian ini memberikan gambaran bagaimana seluruh pertugas layanan kesehatan rumah sakit citra harapan untuk selalu memperhatikan dan terus mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien, karena dalam hal ini secara langsung akan berdampak pada frekuensi kunjungan pasien. Diketahui bahwa kepuasan pasien yang dihasilkan dari suatu kualitas pelayanan akan dapat meningkatkan loyalitas pasien terhadap rumah sakit.

2. Bagi Akademisi

Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan motivasi dan kontribusi ilmu manajemen khususnya manajemen pemasaran baik dalam bidan jasa maupun produk

3. Saran

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan bisa menambahkan variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi loyalitas pasien, misalnya citra perusahaan dan lain sebagainya yang sesuai dengan topik penelitian serta peneliti selanjutnya diharapkan melakukan wawancara agar hasil penelitian lebih relevan dan sesuai dengan realita yang ada. Hal ini dikarenakan nilai pada uji validitas pada butir pertanyaan variabel kualitas pelayanan yang memiliki nilai terendah sebesar 0,635.