

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan analisis dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif antara citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik citra yang dimiliki rumah sakit maka akan meningkatkan kepuasan pasien.
2. Terdapat pengaruh positif antara citra rumah sakit terhadap loyalitas pasien rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik citra yang dimiliki rumah sakit maka akan percaya menggunakan jasa pelayanan rumah sakit sehingga akan meningkatkan loyalitas pasien.
3. Terdapat pengaruh positif antara kepuasan terhadap loyalitas pasien rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar kepuasan yang dirasakan pasien maka akan meningkatkan loyalitas pasien.

#### **B. Saran**

##### **1. Bagi RS PKU Muhammadiyah Gamping**

- a. Hendaknya dapat melakukan strategi pemasaran untuk membangun citra rumah sakit yang lebih baik, misalnya melalui

- b. iklan, melakukan promosi misalnya dengan melakukan kegiatan kesehatan secara gratis di masyarakat dengan bekerja sama dengan pihak lain, dan sebagainya. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien.
- c. Hendaknya dapat berupaya menjaga dan meningkatkan pelayanan yang baik dan memuaskan untuk pasien, dengan meningkatkan kepuasan pasien diharapkan dapat meningkatkan loyalitasnya pula.

## **2. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Hendaknya dapat melakukan penelitian mengenai kepuasan dan loyalitas pelanggan, dengan mengambil variabel lain selain citra perusahaan dan menggunakan jumlah sampel yang lebih besar. Hal ini diharapkan dapat mengidentifikasi secara lebih luas, variabel apa saja yang berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan.

## **C. Keterbatasan Penelitian**

- 1. Penelitian yang dilakukan dalam kurun waktu yang singkat sehingga sampel yang digunakan menggunakan jumlah minimum.
- 2. Kondisi kesehatan dan psikologis pasien ketika mengisi kuisioner akan berpengaruh terhadap penilaian jasa rumah sakit, sehingga dapat mempengaruhi jawaban.