

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Hasil uji hipotesis secara parsial (uji t) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan dengan diperoleh hasil nilai  $t_{hitung}$  ( $1,750 > 0,380$ ), pada taraf signifikan  $0,000 < 0,05$  terhadap loyalitas pasien pada pasien rawat inap RSUD Kotapinang.
- 2) Hasil uji hipotesis secara parsial (uji t) menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan dengan diperoleh hasil nilai  $t_{hitung}$  ( $1,305 > 0,380$ ), pada taraf signifikan  $0,001 < 0,05$  loyalitas pasien pada pasien rawat inap RSUD Kotapinang.
- 3) Hasil uji hipotesis secara parsial (uji t) menunjukkan bahwa citra merek rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan dengan diperoleh hasil nilai  $t_{hitung}$  ( $2,104 > 0,380$ ), pada taraf signifikan  $0,002 < 0,05$  terhadap loyalitas pasien pada pasien rawat inap RSUD Kotapinang.
- 4) Hasil uji hipotesis secara parsial (uji t) menunjukkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan dengan diperoleh hasil nilai  $t_{hitung}$  ( $1,120 > 0,380$ ), pada taraf signifikan  $0,001 < 0,05$  terhadap loyalitas pasien pada pasien rawat inap RSUD Kotapinang.
- 5) Hasil uji hipotesis secara simultan (uji F) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas, citra merek rumah sakit dan kepuasan pasien

berpengaruh positif dan signifikan dengan diperoleh hasil nilai  $F_{hitung}$  (8,730) >  $F_{tabel}$  (2,75) pada taraf signifikan  $0,00 < 0,05$  terhadap loyalitas pasien pada pasien rawat inap RSUD Kotapinang.

- 6) Nilai Adjusted R Square menunjukkan loyalitas pasien pada pasien rawat inap RSUD Kotapinang mampu dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, fasilitas, citra merek rumah sakit dan kepuasan pasien sebesar 30,4%, sedangkan sisanya sebesar 69,6% dipengaruhi factor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

- 1) Perusahaan harus mampu memahami bagaimana kualitas pelayanan rumah sakit RSUD Kotapinang dapat memberikan pengaruh kepada para pasien dalam mengerjakan dan menyelesaikan tugasnya.
- 2) Perusahaan harus lebih meningkatkan fasilitas yang dapat mendukung para pegawai agar dapat meningkat loyalitas pasien karena dengan adanya fasilitas yang memadai dan mudah digunakan maka aspek tersebut dapat memberikan pengaruh dalam meningkatkan loyalits pasien.
- 3) Perusahaan harus lebih mampu mendorong citra merek rumah sakit dengan meningkatkan pengembangan kualitas yang sesuai dengan kemampuan para pegawai maka hal tersebut akan mampu meningkatkan loyalitas pasien RSUD Kotapinang.

- 4) Perusahaan harus mempertahankan kepuasan pasien yang sudah baik agar loyalitas pasien akan meningkat dan tidak terjadi penjelekan nama baik rumah sakit.
- 5) Perusahaan untuk pengembangan sistem perusahaan ada kalanya meningkatkan kualitas pelayanan, fasilitas, citra merek rumah sakit dan kepuasan pasien untuk menunjang loyalitas pasien agar lebih meningkat.
- 6) Bagi peneliti selanjutnya yang akan mengkaji lebih dalam pada bidang yang sama agar menambah factor lain seperti harga ruang rawat inap dan lain sebagainya yang memiliki pengaruh terhadap loyalitas pasien sehingga dapat memberikan kontribusi kepada perusahaan.