

BAB V

KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN

A. Kesimpulan

1. Secara parsial variabel citra rumah sakit berpengaruh secara signifikan terhadap variabel loyalitas pasien (Y). Hal ini dikarenakan nilai t hitung sebesar 4,670 dan Sig. t sebesar 0,000 dengan taraf signifikansi sebesar 5% (0,05) yang berarti bahwa Sig. < 0,05 yaitu $0,000 < 0,05$.
2. Secara parsial variabel kepuasan pasien berpengaruh secara signifikan terhadap variabel loyalitas pasien (Y). Hal ini dikarenakan nilai t hitung sebesar 2,057 dan nilai Sig. t sebesar 0,042 dengan taraf signifikansi sebesar 5% (0,05) yang berarti bahwa Sig. < 0,05 yaitu $0,042 < 0,05$.
3. Secara serentak variabel citra rumah sakit dan kepuasan pasien berpengaruh secara signifikan terhadap variabel loyalitas pasien (Y). Hal ini dikarenakan nilai F hitung sebesar 20,446 dan Sig. F sebesar 0,000 dengan taraf signifikansi sebesar 5% (0,05) yang berarti bahwa Sig. < 0,05 ($0,000 < 0,05$).

B. Saran

1. Sebaiknya manajemen rumah sakit mempertahankan dan meningkatkan citra rumah sakit dan kepuasan pasien.
2. Citra dapat dijadikan strategi dapat meningkatkan kepuasan

C. Keterbatasan Penelitian

1. Sampel penelitian ini hanya berjumlah 100 pasien, sehingga jumlah sample ini masih jauh dari populasi. Oleh karena itu, untuk penelitian selanjutnya lebih baik jumlah sample lebih besar agar dapat digeneralisasikan lebih baik.
2. Penelitian ini hanya menggunakan 2 variabel independen yaitu citra dan kepuasan, oleh sebab itu, untuk penelitian selanjutnya variable independennya ditambah. Hal ini dilakukan untuk memperoleh gambaran secara riil faktor faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien.