

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti memiliki tujuan untuk mengetahui dan menganalisis apakah terdapat pengaruh *service quality* terhadap *brand loyalty* secara simultan. Selanjutnya, untuk menjawab tujuan dari dilakukannya penelitian tersebut, peneliti melakukan pengolahan data menggunakan aplikasi SPSS 17. Dengan demikian, hasil pengolahan data secara simultan menunjukkan bahwa *service quality* berpengaruh terhadap *brand loyalty* pada Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung, dimana tingkat signifikansi variabel *service quality* terhadap *brand loyalty* ialah sebesar 0.000 lebih kecil dibandingkan *alpha* yaitu sebesar 0.01 (1%) dengan nilai *r* sebesar 0.643 yang memiliki korelasi yang cukup berarti, dan *r square* sebesar 41.3% dan sisanya 58.7 % dipengaruhi oleh faktor lain.

5.2 Saran

1. Bagi Perusahaan

Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha merupakan Rumah Sakit yang cukup memberikan pelayanan yang baik kepada pasien. Berdasarkan dari hasil penelitian terlihat bahwa semua variabel memiliki pengaruh terhadap loyalitas merek.

Oleh karena itu, diharapkan pihak yang terkait perlu mempertahankan *service quality* yang telah terbentuk sampai saat ini, karena lebih sulit untuk mempertahankan daripada mencari pelanggan baru dimana sekarang semakin banyak Rumah Sakit yang memberikan pelayanan yang sangat baik. Selain itu, Rumah Sakit

Gigi dan Mulut Maranatha diharapkan dapat mengembangkan sistem informasi manajemen Rumah Sakit agar lebih memudahkan pelayanan serta evaluasi yang cepat terhadap pelayanan Rumah Sakit.

2. Implikasi Manajerial

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini lebih dalam lagi dengan cara menambahkan variabel-variabel lain yang berpengaruh terhadap loyalitas merek. Selain itu juga bisa dengan menambahkan jumlah responden yang lebih luas agar hasil pengujian dapat mendapatkan hasil yang maksimal.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan-keterbatasan. Adanya keterbatasan ini, diharapkan dapat dilakukan perbaikan untuk penelitian yang akan datang. Adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini hanya dilakukan dengan pengambilan sample responden Mahasiswa/i, Dosen, Staff Administrasi dan lainnya di Universitas Kristen Maranatha yang pernah mendapatkan pelayanan Rumah Sakit Gigi dan Mulut Maranatha Bandung.
2. Variabel yang diteliti hanya sedikit. Untuk penelitian lebih lanjut dapat megembangkan lebih dalam, menambahkan variabel-variabel lain atau faktor lain yang mempengaruhi terhadap loyalitas merek.
3. Untuk penelitian lebih lanjut ruang lingkup penelitian dapat di maksimalkan dan pemilihan responden dapat diperluas.
4. Penelitian ini menggunakan metode survey menggunakan kuesioner

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5. Dalam merangkai kalimat pertanyaan peneliti kurang sempurna dalam menyajikan pertanyaan yang mungkin dapat menimbulkan penafsiran yang berbeda. Maka dari itu, peneliti selanjutnya diharapkan dengan menyajikan item pertanyaan yang lebih baik.