

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini membahas mengenai kesimpulan dan saran yang merupakan temuan akhir penelitian ini. Kesimpulan dan saran disajikan berdasarkan pada hasil analisis data. Pada bab ini pula peneliti mengajukan implikasi manajerial berdasarkan hasil penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran untuk penelitian akan datang.

#### **5.1 Kesimpulan**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan dan kepuasan pelanggan Rumah Sakit Immanuel terhadap loyalitas pelanggan Rumah Sakit Immanuel. Setelah mengadakan penelitian melalui penyebaran kuesioner kepada pengunjung Rumah Sakit Immanuel, kemudian menganalisa hasilnya dengan menggunakan alat-alat statistik seperti yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas layanan Rumah Sakit Immanuel sudah baik hal ini dapat dilihat dari tanggapan responden sebagai berikut : Rumah Sakit Immanuel memiliki peralatan yang berpenampilan modern 58,7% responden menyatakan setuju, fasilitas fisik Rumah Sakit Immanuel menarik secara visual 45,3% responden menyatakan setuju, karyawan Rumah Sakit Immanuel berpenampilan rapih 68,7% responden menyatakan setuju, saat

anda memiliki masalah, Rumah Sakit Immanuel sungguh-sungguh berusaha membantu memecahkannya 60,7% responden menyatakan setuju, Rumah Sakit Immanuel memberikan layanannya secara tepat sejak awal 46% responden menyatakan setuju, Rumah Sakit Immanuel menyediakan layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan 53,3% responden menyatakan setuju, karyawan Rumah Sakit Immanuel melayani anda dengan cepat 48,7% responden menyatakan setuju, karyawan Rumah Sakit Immanuel bersedia membantu anda 68% responden menyatakan setuju, karyawan Rumah Sakit Immanuel tidak pernah terlalu sibuk merespon permintaan pelanggan 48% responden menyatakan setuju, anda merasa aman dalam bertransaksi dengan Rumah Sakit Immanuel 73,3% responden menyatakan setuju, para karyawan Rumah Sakit Immanuel secara konsisten bersikap sopan terhadap anda 61,3% responden menyatakan setuju, karyawan Rumah Sakit Immanuel memiliki pengetahuan memadai untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan anda 61,3% responden menyatakan setuju, Rumah Sakit Immanuel memberikan perhatian individual kepada anda 54% responden menyatakan setuju, Rumah Sakit Immanuel memberikan jam operasi yang nyaman bagi semua pelanggan 62,7% responden menyatakan setuju, Rumah Sakit Immanuel mengutamakan kepentingan anda 46% responden menyatakan setuju.

2. Kepuasan pelanggan Rumah Sakit Immanuel sudah baik hal ini dapat dilihat dari tanggapan responden sebagai berikut : pelanggan puas dengan pelayanan-pelayanan yang diberikan Rumah Sakit ini 66,7% responden menyatakan setuju, pelanggan puas terhadap reputasi Rumah Sakit ini 62% responden menyatakan setuju, pelanggan yakin bahwa menggunakan jasa Rumah Sakit ini selalu memberikan pengalaman yang memuaskan 60,7% responden menyatakan setuju.
3. Loyalitas pelanggan Rumah Sakit Immanuel sudah baik hal ini dapat dilihat dari tanggapan responden sebagai berikut : Rumah Sakit ini adalah pilihan pertama bagi pelanggan 55,3% responden menyatakan setuju, Akan memilih Rumah Sakit ini di masa akan datang ketika pelanggan membutuhkannya 58% responden menyatakan setuju, akan terus menjadi pelanggan yang loyal pada Rumah Sakit ini 50% responden menyatakan setuju, akan mengatakan hal-hal yang positif tentang Rumah Sakit ini pada orang lain 63,3% responden menyatakan setuju, akan merekomendasikan Rumah Sakit ini pada seseorang yang meminta nasihat saya 60,7% responden menyatakan setuju, akan mendorong teman atau keluarga saya untuk menggunakan Rumah Sakit ini bagi hal-hal yang berkaitan dengan masalah kesehatan 54,7% responden menyatakan setuju.
4. Dilihat dari hasil pengujian regresi pada bab sebelumnya, uji signifikan t dapat dilihat bahwa  $p \text{ value} < \alpha$  , dimana  $\alpha$  sebesar 0,05. Oleh karena itu dapat disimpulkan H1 didukung, artinya kualitas layanan berpengaruh

positif terhadap kepuasan pelanggan. Responden menganggap bahwa kualitas layanan Rumah Sakit Immanuel mempunyai pengaruh 68,8% dan sisanya 31,2% dipengaruhi faktor lain. Uji signifikan t dapat dilihat bahwa  $p \text{ value} < \alpha$ , dimana  $\alpha$  sebesar 0,05. Oleh karena itu dapat disimpulkan H2 didukung, artinya kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Responden menganggap bahwa kepuasan pelanggan Rumah Sakit Immanuel mempunyai pengaruh 78% dan sisanya 22% dipengaruhi faktor lain. Uji signifikan t dapat dilihat bahwa  $p \text{ value} < \alpha$ , dimana  $\alpha$  sebesar 0,05. Oleh karena itu dapat disimpulkan H3 didukung, artinya kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Responden menganggap bahwa loyalitas pelanggan Rumah Sakit Immanuel mempunyai pengaruh 76,6% dan sisanya 23,4% dipengaruhi faktor lain.

5. Pengujian *variable intervening* menunjukkan bahwa kualitas layanan dapat berpengaruh langsung dan juga tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan. Besarnya pengaruh langsung sebesar 0,459. Sedangkan pengaruh tidak langsung harus dihitung dengan mengalikan koefisien tidak langsung yaitu  $0,831 \times 0,503 = 0,418$ . Jadi total pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan adalah  $0,459 + 0,418 = 0,877$ . Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan berperan sebagai *variable mediasi* secara parsial yang menghubungkan variabel kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

## **5.2 Keterbatasan**

Dalam penelitian ini, penelitian merasa masih terdapat banyak kekurangan-kekurangan yang perlu diperbaiki. Adapun keterbatasan penelitian yang peneliti dapatkan antara lain :

1. Penelitian ini hanya memfokuskan pada *high-contact service* sebagai *setting* penelitian.
2. Penelitian ini hanya memfokuskan pada kualitas layanan dalam aspek fungsional (proses).
3. Penelitian ini penyebaran kuesionernya hanya dilakukan pada diagnostic center rumah sakit Immanuel.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan dan penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti mengemukakan saran yang mungkin dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak masing-masing baik pihak Rumah Sakit Immanuel maupun pihak universitas sebagai berikut :

1. Penelitian yang akan datang disarankan untuk menggunakan setting low-contact service atau medium contact service. Low contact service adalah jasa yang memerlukan contact tidak langsung antara pelanggan elemen-elemen organisasi jasa. Contoh : asuransi. Medium contact service adalah jasa yang melibatkan hanya sejumlah contact yang terbatas antara pelanggan dengan elemen-elemen organisasi jasa. Contoh : bengkel.

2. Penelitian yang akan datang disarankan untuk memfokuskan pada kualitas layanan teknis. Kualitas layanan teknis berkaitan dengan apa yang secara actual pelanggan terima dari suatu layanan.
3. Penelitian yang akan datang tidak hanya difokuskan pada pusat diagnostic dalam penyebaran kuesioner tapi juga pada tempat lain dilingkungan rumah sakit Immanuel. Misalnya : kamar rawat inap pasien.