

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji, menganalisis, dan mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan (*service quality*) yang diberikan terhadap loyalitas pelanggan (*customer loyalty*) di RSGM Universitas Kristen Maranatha Bandung. Penelitian ini menggunakan populasi dan sampel para pelanggan yang pernah menjadi pengunjung RSGM Universitas Kristen Maranatha Bandung. Penulis memilih lokasi penyebaran kuesioner di Universitas Kristen Maranatha Bandung. Penelitian ini menggunakan metode survey dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 160 pengunjung RSGM Universitas Kristen Maranatha Bandung. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu kualitas pelayanan (*service quality*) sebagai variabel dependen (X) dan loyalitas pelanggan (*customer loyalty*) sebagai variabel dependen (Y). Di dalam variabel kualitas pelayanan (*service quality*) terdapat 5 dimensi atau subvariabel yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Berdasarkan data yang telah diperoleh dalam penelitian ini dengan cara survey pada konsumen dengan memberikan kuesioner dan setelah diolah mengenai pengaruh kualitas pelayanan (*service quality*) yang diberikan terhadap loyalitas pelanggan (*customer loyalty*) di RSGM Universitas Kristen Maranatha Bandung, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan pertanyaan dari kualitas layanan:
 - a. Tanggapan responden mengenai pernyataan “RSGM Maranatha memiliki tata letak ruang yang menarik”, secara umum menjawab setuju dengan presentase sebesar 66,3% sebanyak 106 orang. Dengan hasil di atas disimpulkan bahwa konsumen setuju dengan jasa yang mempunyai tata letak yang menarik.
 - b. Tanggapan para responden tentang pernyataan “Fasilitas fisik RSGM Maranatha menarik Secara Visual” secara umum menjawab setuju sebesar 63,8% sebanyak 102 orang. Dengan data di atas disimpulkan bahwa para responden setuju bahwa fasilitas fisik RSGM maranatha menarik secara visual.
 - c. Tanggapan responden terhadap pernyataan “Staff RSGM Maranatha berpenampilan rapi” secara umum para responden setuju dengan presentase 64,4% sebanyak 103 orang. Dari data ini bahwa para responden setuju bahwa Staff RSGM Maranatha berpenampilan rapi.
 - d. Tanggapan responden terhadap pernyataan “RSGM Maranatha memberikan perhatian Individual kepada anda” secara umum para responden setuju dengan presentase 60,6% sebanyak 97 orang. Dari data ini bahwa para responden setuju bahwa RSGM Maranatha memberikan perhatian individual kepada konsumen.
 - e. Tanggapan responden terhadap pernyataan “RSGM Maranatha memiliki jam operasional yang nyaman bagi semua pelanggan” secara umum para responden setuju dengan presentase 57,5% sebanyak 92 orang. Dari data ini

bahwa para responden setuju bahwa RSGM Maranatha memiliki jam operasional yang nyaman bagi semua pelanggan.

- f. Tanggapan responden terhadap pernyataan “Bila RSGM Maranatha berjanji untuk melakukan sesuatu pada waktu tertentu, maka akan menepati janjinya” secara umum para responden setuju dengan presentase 66,3% sebanyak 106 orang. Dari data ini bahwa para responden setuju bahwa Bila RSGM Maranatha berjanji untuk melakukan sesuatu pada waktu tertentu, maka akan menepati janjinya.
- g. Tanggapan responden terhadap pernyataan “Saat anda memiliki masalah, RSGM Maranatha sungguh berusaha untuk membantu memecahkannya” secara umum para responden setuju dengan presentase 62,5% sebanyak 100 orang. Dari data ini bahwa para responden setuju bahwa saat konsumen memiliki masalah, RSGM Maranatha berusaha untuk membantu memecahkannya.
- h. Tanggapan responden terhadap pernyataan “Staff RSGM Maranatha memberitahu anda kapan pastinya layanan akan diberikan” secara umum para responden setuju dengan presentase 69,4% sebanyak 111 orang. Dari data ini bahwa para responden setuju bahwa Staff RSGM Maranatha memberitahu anda kapan pastinya layanan akan diberikan.
- i. Tanggapan responden terhadap pernyataan “Staff RSGM Maranatha melayani anda dengan cepat” secara umum para responden setuju dengan presentase 68,1% sebanyak 109 orang. Dari data ini bahwa para responden setuju bahwa Staff RSGM Maranatha melayani anda dengan cepat.

- j. Tanggapan responden terhadap pernyataan “RSGM Maranatha memberikan jaminan/ kompensasi bila ada keluhan pelanggan yang tidak tertangani dengan baik” secara umum para responden setuju dengan presentase 59,4% sebanyak 95 orang. Dari data ini bahwa para responden setuju bahwa RSGM Maranatha akan memberikan jaminan/ kompensasi bila ada keluhan pelanggan yang tidak tertangani dengan baik.
 - k. Tanggapan responden terhadap pernyataan “Anda merasa nyaman dalam berinteraksi dengan RSGM Maranatha” secara umum para responden setuju dengan presentase 64,4% sebanyak 103 orang. Dari data ini bahwa para responden setuju bahwa merasa nyaman ketika berinteraksi dengan RSGM Maranatha
2. Berdasarkan pertanyaan dari loyalitas konsumen:
- a. Tanggapan responden terhadap pernyataan “Anda cenderung mengatakan berbagai hal positif tentang RSGM Maranatha” secara umum para responden setuju dengan presentase 55% sebanyak 88 orang. Dari data ini bahwa para responden setuju bahwa para konsumen akan mengatakan berbagai hal positif tentang RSGM Maranatha.
 - b. Tanggapan responden terhadap pernyataan “Anda akan merekomendasikan RSGM Maranatha kepada orang yang menanyakan pendapat anda” secara umum para responden setuju dengan presentase 57,5% sebanyak 92 orang. Dari data ini bahwa para responden setuju bahwa para konsumen akan merekomendasikan RSGM Maranatha kepada orang yang menanyakan pendapatnya.

- c. Tanggapan responden terhadap pernyataan “Anda akan mendorong saudara dan teman anda untuk menggunakan jasa RSGM Maranatha” secara umum para responden setuju dengan presentase 58% sebanyak 93 orang. Dari data ini bahwa para responden setuju bahwa para konsumen akan mendorong saudara dan temannya untuk menggunakan jasa RSGM Maranatha.
- d. Tanggapan responden terhadap pernyataan “Anda menganggap bahwa RSGM Maranatha sebagai pilihan yang tepat untuk anda” secara umum para responden setuju dengan presentase 57,5% sebanyak 92 orang. Dari data ini bahwa para responden setuju bahwa para konsumen menganggap bahwa RSGM Maranatha sebagai pilihan yang tepat untuk pilihan utama.
- e. Tanggapan responden terhadap pernyataan “Anda cenderung akan menggunakan lebih banyak jasa RSGM Maranatha dalam beberapa tahun ke depan” secara umum para responden setuju dengan presentase 57,5% sebanyak 92 orang. Dari data ini bahwa para responden setuju bahwa para konsumen cenderung akan menggunakan lebih banyak jasa RSGM Maranatha dalam beberapa tahun ke depan.

Dalam pengujian model secara keseluruhan berdasarkan hasil ANNOVA, dapat diketahui bahwa nilai sig sebesar $0,000 \leq \alpha = 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diterima atau kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.

Hasil pengolahan regresi untuk kualitas pelayanan (*service quality*) terhadap loyalitas pelanggan (*customer loyalty*) adalah sebesar 52,7%. Dari hasil tersebut maka penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan (*service quality*) mempengaruhi loyalitas pelanggan (*customer loyalty*) sebesar

52,7% dan sisanya 47,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Hasil korelasi yang didapat adalah searah dan cukup berarti dengan tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,005 yang berarti hubungan antara kualitas pelayanan (*service quality*) sebagai variabel independen (X) dan loyalitas pelanggan (*customer loyalty*) sebagai variabel dependen (Y) adalah sangat kuat dan berarti .

5.2 Saran

1. Bagi Perusahaan

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka penulis menyarankan beberapa saran untuk RSGM Universitas Kristen Maranatha, yaitu:

- a. Manajemen RSGM Universitas Kristen Maranatha diharapkan terus meningkatkan kualitas pelayanan (*service quality*) seperti ketepatan waktu dalam layanan, kesopanan, dan keramahan serta kelengkapan peralatan dalam layanan yang dimilikinya agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. inovasi-inovasi baru dalam layanan yang dimilikinya agar dapat sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh pelanggan.
- b. Manajemen RSGM Maranatha Bandung diharapkan dapat membuat *Standarization Operation Procedure* (SOP) untuk kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan dimensi kualitas pelayanan (*service quality*). Dengan adanya SOP, para staff dapat lebih jelas dan konsisten dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, sehingga diharapkan hal ini dapat mendorong pelanggan tetap setia menggunakan jasa RSGM Maranatha Bandung dalam

jangka panjang sebagai rumah sakit yang terlengkap dan memberikan pelayanan yang memuaskan.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini masih mempunyai keterbatasan-keterbatasan yang dihadapi peneliti. Melihat keterbatasan ini, diharapkan dapat dilakukan perbaikan untuk penelitian yang akan datang. Adapun keterbatasan yang dihadapi peneliti dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini dilakukan dengan metode survey, yang hanya menggunakan kuesioner. Peneliti melihat bahwa selain kuesioner, penelitian ini dapat menggunakan FGV (*Focus Group Discussion*) terhadap pelanggan RSGM Universitas Kristen Maranatha.
2. Dikarenakan keterbatasan waktu dalam penyusunan Tugas Akhir, maka peneliti hanya menggunakan sebagian pengunjung RSGM Universitas Kristen Maranatha sebagai sampel.