

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan interpretasi pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan beberapa aspek sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan berkunjung pasien di RSUD Ngimbang Lamongan.
2. Variabel lokasi berpengaruh terhadap keputusan berkunjung pasien di RSUD Ngimbang Lamongan.
3. Variabel citra rumah sakit tidak berpengaruh terhadap keputusan berkunjung pasien di RSUD Ngimbang Lamongan.

#### **5.2 Rekomendasi**

Berdasarkan temuan penelitian mengenai kualitas pelayanan, lokasi, dan citra rumah sakit terhadap keputusan berkunjung pasien di RSUD Ngimbang Lamongan, sejumlah rekomendasi dapat diberikan bagi RSUD tersebut dan penelitian selanjutnya:

1. Bagi RSUD Ngimbang
  - a. Dalam penelitian ini, disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh kedua terbesar terhadap Keputusan Berkunjung. Oleh karena itu, diharapkan RSUD Ngimbang dapat mempertahankan kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik yang diberikan kepada konsumen, sehingga dapat memperkuat daya tarik pasien untuk berkunjung.

- b. Dalam penelitian ini, disimpulkan bahwa lokasi memiliki pengaruh yang paling signifikan terhadap keputusan berkunjung. Oleh karena itu, RSUD Ngimbang sudah tepat dalam hal pemilihan lokasi yang dapat menimbulkan kepuasan tersendiri bagi pasien yang berkunjung.
- c. Dalam penelitian ini, disimpulkan bahwa citra rumah sakit tidak berperan dalam mempengaruhi keputusan berkunjung, dengan dampak yang kecil dan bersifat negatif. Oleh karena itu, RSUD Ngimbang perlu memperbaiki reputasi dan kredibilitas pegawai yang ada serta mengevaluasi citra merek RSUD tersebut.

## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi penelitian selanjutnya, direkomendasikan untuk mengeksplorasi faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi keputusan berkunjung misalnya harga dan fasilitas. Dengan demikian, penelitian selanjutnya dapat memberikan pandangan yang lebih sederhana namun relevan untuk mendukung strategi pengembangan lembaga Rumah Sakit.