

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Setelah melakukan pengolahan data analisis dan pembahasan hasil penelitian yang berkaitan dengan permasalahan sebelumnya, maka simpulan dan saran yang berkaitan dengan dengan perumusan masalah serta hipotesis yang diajukan dapat diberikan sebagai berikut :

#### **5.1 Simpulan**

Setelah dilakukan pengujian maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Variabel citra merek/ *brand image* tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat jalan dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Semen Gresik.
- 2) Variabel fasilitas tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat jalan dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Semen Gresik.
- 3) Variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat jalan dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Semen Gresik.
- 4) Variabel citra merek/ *brand image*, fasilitas, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien rawat jalan dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Semen Gresik.
- 5) Variabel citra merek/ *brand image* tidak berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pasien rawat jalan dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan di

Rumah Sakit Semen Gresik.

- 6) Variabel fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pasien rawat jalan dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Semen Gresik.
- 7) Variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pasien rawat jalan dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Semen Gresik.
- 8) Variabel kepuasan berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas pasien rawat jalan dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Semen Gresik.
- 9) Variabel citra merek/ *brand image*, fasilitas, kualitas pelayanan, dan kepuasan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pasien rawat jalan dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Semen Gresik.
- 10) Variabel citra merek/ *brand image* berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien rawat jalan dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Semen Gresik.
- 11) Variabel fasilitas berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien rawat jalan dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Semen Gresik.
- 12) Variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien rawat jalan dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Semen Gresik.

## **5.2 Rekomendasi**

Berdasarkan pada simpulan dibuat rekomendasi, yaitu:

### **5.2.1 Bagi Aspek Manajerial**

1. Manajemen harus mempertimbangkan fasilitas yang terdiri dari: kondisi fasilitas, kelengkapan fasilitas, desain interior bangunan, desain eksterior bangunan, kebersihan fasilitas, dan tempat parkir yang memadai untuk dapat mempertahankan loyalitas pasien rawat jalan yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Semen Gresik.
2. Manajemen harus mempertimbangkan kualitas pelayanan yang meliputi komponen-komponen: kecakapan, ketanggapan, sistem (alur) pelayanan, dan ramah sebagai faktor-faktor yang dapat mendorong kepuasan dan loyalitas pasien rawat jalan dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Semen Gresik.

### **5.2.2 Penelitian Lanjutan**

1. Bagi peneliti selanjutnya agar meneliti dengan populasi yang lebih besar sehingga hasil penelitian setidaknya-tidaknya mendapatkan hasil yang lebih baik.
2. Dengan populasi yang luas maka sampel yang diambil juga semakin banyak sehingga lebih akurat hasilnya.