

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Variabel kepercayaan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas pasien rumah sakit Muhammadiyah Gresik.
2. Variabel komitmen berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas pasien rumah sakit Muhammadiyah Gresik.
3. Variabel komunikasi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas pasien rumah sakit Muhammadiyah Gresik.
4. Variabel penanganan keluhan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas pasien rumah sakit Muhammadiyah Gresik.

5.2. Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan yang merupakan implikasi dari hasil penelitian dan perhitungan yang dilakukan mengenai pengaruh *Relationship marketing* terhadap loyalitas, maka dapat diperoleh rekomendasi sebagai berikut.

1. Bagi Manajemen RSMG

Berdasarkan perhitungan variable Komunikasi(X_3) hasil t hitung mendapat nilai terendah dibandingkan dengan variabel kepercayaan, komitmen, dan penanganan keluhan. Manajemen rumah sakit Muhammadiyah Gresik harus bisa meningkatkan dan menjaga agar setiap informasi yang diberikan terhadap

pasien dapat berkomunikasi dengan tepat dan jelas baik mengenai jadwal medis maupun jenis pelayanan terbaru RSMG demi kemajuan RSMG dan mempertahankan persaingan jasa rumah sakit di kota Gresik.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau bahan masukan bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berkenaan dengan masalah pengelolaan pelayanan, seperti lima Dimensi Servqual yang terdiri dari tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy yang dapat mempengaruhi loyalitas.