

BAB V

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Pengaruh Fasilitas, Kualitas Layanan, dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan pasien rumah sakit Muhammadiyah Gresik, maka dapat disimpulkan:

1. Fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pasien rumah sakit Muhammadiyah Gresik.
2. Kualitas Layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pasien rumah sakit Muhammadiyah Gresik.
3. Citra Perusahaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan pasien rumah sakit Muhammadiyah Gresik.

5.2 Rekomendasi

Terkait dengan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang ada dalam penelitian ini, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi pihak rumah sakit, sebaiknya pihak rumah sakit dapat lebih baik dalam menyikapi perihal Citra Perusahaan. Karena indikator nilai dan identitas perusahaan sangat besar pengaruhnya, serta indikator kepribadian dan reputasi juga perlu diperhatikan.

2. Bagi peneliti selanjutnya, sebaiknya dapat lebih memperbanyak pada jumlah variabel bebas, sampel, dan teknik analisis datanya agar mendapatkan hasil penelitian yang lebih baik dan sempurna. Hal ini dikarenakan nilai R Square sebesar 52,9%, sehingga terdapat faktor lain yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan. Faktor lain tersebut seperti penambahan jumlah variabel seperti faktor *customer relationship management*, atau *marketing mix* yang dapat mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.