

## BAB 6 : KESIMPULAN DAN SARAN

### 1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian analisis hubungan *marketing mix* (bauran pemasaran) dengan loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Cicik Kota Padang, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Lebih dari separuh responden (56,3%) menyatakan bahwa produk di RSIA Cicik memadai
2. Lebih dari separuh responden (70,8%) menyatakan bahwa harga/tarif pelayanan di RSIA Cicik terjangkau.
3. Kurang dari separuh responden (45,8%) menyatakan bahwa tempat/lokasi pelayanan di RSIA Cicik baik.
4. Kurang dari separuh responden (39,6%) menyatakan bahwa kegiatan promosi di RSIA Cicik baik.
5. Lebih dari separuh responden (65,6%) menyatakan bahwa orang/SDM di RSIA Cicik baik.
6. Lebih dari separuh responden (54,2%) menyatakan bahwa proses pelayanan di RSIA Cicik baik.
7. Lebih dari separuh responden (64,6%) menyatakan bahwa bukti fisik di RSIA Cicik memadai.
8. Lebih dari separuh responden (63,5%) menyatakan loyal terhadap RSIA Cicik.
9. Terdapat hubungan signifikan antara tempat dengan loyalitas pasien.
10. Terdapat hubungan signifikan antara SDM dengan loyalitas pasien.

11. Terdapat hubungan signifikan antara Bukti fisik dengan loyalitas pasien.
12. Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara produk terhadap loyalitas pasien.
13. Tidak terdapat hubungan yang tidak signifikan antara harga terhadap loyalitas pasien.
14. Tidak terdapat hubungan yang tidak signifikan antara promosi terhadap loyalitas pasien.
15. Tidak terdapat hubungan yang tidak signifikan antara proses terhadap loyalitas pasien.

## 1.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan pada penelitian ini, terdapat beberapa saran dari peneliti agar pasien loyal terhadap RSIA Cicik, diantaranya:

Bagi Rumah Sakit

1. Pihak rumah sakit sebaiknya lebih meningkatkan kegiatan promosi rumah sakit melalui media *online* dan cetak sehingga mampu membentuk opini masyarakat agar lebih loyal terhadap RSIA Cicik.
2. Pihak Rumah Sakit sebaiknya segera membenahi parkir roda empat secara bertahap agar pasien lebih merasa nyaman dan aman untuk menerima pelayanan di rumah sakit
3. Pihak rumah sakit juga sebaiknya memperbaiki dan meningkatkan fasilitas fisik berupa sarana dan prasarana di ruang tunggu seperti pemeliharaan AC dan TV serta meningkatkan kualitas sarana dan prasarana rumah sakit.

Bagi Peneliti Selanjutnya

1. Peneliti selanjutnya diharapkan mengikutsertakan variabel-variabel lain yang diduga berhubungan dengan loyalitas pasien yang belum dapat diteliti pada penelitian ini seperti faktor kerabat (teman dan keluarga), dll

