

BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN

7.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil kajian dan analisis data atas model keterkaitan persepsi nilai, citra merek, kepuasan dan loyalitas pelanggan di Poliklinik Onkologi Rumah Sakit Khusus Bedah Ropanasuri maka disimpulkan bahwa:

1. Adanya pengaruh positif persepsi nilai terhadap citra merek, sehingga semakin baik persepsi nilai pelanggan di Poliklinik Onkologi Rumah Sakit Khusus Bedah Ropanasuri juga akan meningkatkan citra merek rumah sakit tersebut.
2. Adanya pengaruh positif persepsi nilai terhadap kepuasan, sehingga semakin baik persepsi nilai pelanggan di Poliklinik Onkologi Rumah Sakit Khusus Bedah Ropanasuri juga akan meningkatkan kepuasan terhadap layanan di rumah sakit tersebut dan tidak ada pengaruh persepsi nilai terhadap loyalitas pelanggan di Poliklinik Onkologi Rumah Sakit Khusus Bedah Ropanasuri
3. Adanya pengaruh positif citra merek terhadap kepuasan, sehingga semakin baik citra merek di benak pelanggan Poliklinik Onkologi Rumah Sakit Khusus Bedah Ropanasuri juga akan meningkatkan kepuasan terhadap layanan di rumah sakit tersebut.
4. Adanya pengaruh positif kepuasan terhadap loyalitas, sehingga semakin puas pelanggan Poliklinik Onkologi Rumah Sakit Khusus Bedah Ropanasuri juga akan meningkatkan loyalitas terhadap rumah sakit.

5. Model keterkaitan variabel persepsi nilai, citra merek, kepuasan dan loyalitas pelanggan di Poli Onkologi Rumah Sakit Khusus Bedah Ropanasuri adalah citra merek dibentuk oleh persepsi nilai, kepuasan pelanggan dibentuk oleh variabel citra merek dan persepsi nilai dan loyalitas pelanggan dibentuk oleh variabel kepuasan pelanggan

7.2 Saran

Berdasarkan pembahasan tentang hasil penelitian di Rumah Sakit Bedah Ropanasuri, maka saran untuk perbaikan adalah

1. Bagi Manajemen Rumah Sakit Khusus Bedah Ropanasuri

- a. Membedakan toilet laki-laki dan perempuan, karena di poliklinik Rumah Sakit Khusus Bedah Ropanasuri hanya ada 1 toilet digabung laki-laki dan perempuan dan menyediakan *handgrill* pada setiap sisi dinding yang kosong di toilet untuk keamanan pasien.
- b. Meyediakan wifi gratis bagi pelanggan Rumah Sakit Khusus Bedah Ropanasuri untuk mewujudkan motto salah satunya responsif terhadap kebutuhan pelanggan.
- c. Pihak rumah sakit bekerja sama dengan travel tertentu dalam upaya penjemputan dan pemulangan pasien poliklinik untuk menciptakan kepuasan yang setinggi-tingginya dan bekerja sama dengan jasa *go send go jek* misalnya dalam pengantaran obat.
- d. Mengoptimalkan media sosial seperti facebook dan instagram untuk pengembangan digital marketing di Rumah Sakit Khusus Bedah Ropanasuri.

e. Mempertahankan keadaan saat ini dan membuat inovasi untuk menarik pelanggan di luar karakteristik yang sudah ada saat ini, seperti membuat paket-paket kesehatan untuk deteksi dini kanker karena ketika pasien loyal terhadap suatu rumah sakit maka pasien akan tertarik untuk mencoba pelayanan-pelayanan baru di rumah sakit.

f. Mengadakan program loyalitas untuk pelanggan di rumah sakit, dengan mempertimbangkan variabel persepsi nilai, citra merek, kepuasan dan loyalitas pelanggan.

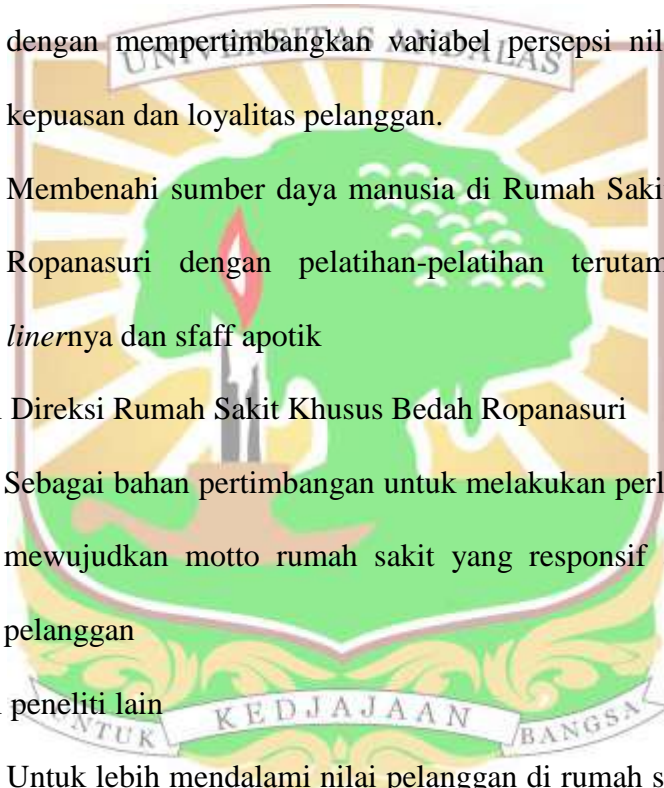
g. Membenahi sumber daya manusia di Rumah Sakit Khusus Bedah Ropanasuri dengan pelatihan-pelatihan terutama bagian *font linernya* dan *scaff apotik*

2. Bagi Direksi Rumah Sakit Khusus Bedah Ropanasuri

a. Sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan perluasan area demi mewujudkan motto rumah sakit yang responsif akan kebutuhan pelanggan

3. Bagi peneliti lain

a. Untuk lebih mendalami nilai pelanggan di rumah sakit seperti nilai fungsional instalasi rumah sakit, nilai fungsional profesionalisme seseorang di rumah sakit, nilai fungsional kualitas pelayanan di rumah sakit, nilai fungsional biaya, nilai emosional dan nilai sosial serta meneliti variabel lainnya seperti kualitas layanan, kepercayaan, komitmen, dan *serviscape* karena dalam penelitian



ini loyalitas hanya dipengaruhi kepuasan 40% dan sisanya dipengaruhi variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

- b. Memperbesar jumlah sampel dan meneliti di ruang lingkup lebih luas seperti di pelayanan rawat inap, kemoterapi, kamar operasi agar mempresentatifkan bagaimana persepsi nilai, citra merek, kepuasan dan loyalitas di Rumah Sakit Khusus Bedah Ropanasuri.
- c. Melakukan penelitian kualitatif agar lebih mendalami model keterkaitan variabel persepsi nilai, citra merek, kepuasan dan loyalitas di Rumah Sakit Khusus Bedah Ropanasuri
- d. Menggunakan kriteria sampel yang berbeda dalam penelitian lainnya seperti mengkategorikan pasien umum dan pasien BPJS dan melihat apakah ada perbedaan hubungan variabel persepsi nilai, citra merek, kepuasan dan loyalitas pelanggan antara pasien umum dan pasien BPJS.

