

## BAB V PENUTUP

### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hipotesis yang diajukan, dan dari analisis data yang dilakukan oleh penulis dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- 5.1.1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Produk terhadap Loyalitas pasien di Klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT Jepara, hal ini dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} = 2,435 > t_{tabel} = 1,662$  dengan nilai signifikan  $0,015 < 0,05$ . Hasil ini membuktikan bahwa pelayanan utama berupa diagnosa di klinik dr. Dian Indah S, Sp. THT sesuai dengan keahlian spesialis dokternya. Pelayanan berupa obat di klinik dr. Dian Indah S, Sp. THT selalu ada di tempat. Pelayanan lain di klinik dr. Dian Indah S, Sp. THT berupa tempat bermain dan toko mainan menarik bagi pasien.
- 5.1.2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Harga terhadap Loyalitas pasien di Klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT Jepara, hal ini dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} = 2,097 > t_{tabel} = 1,662$  dengan nilai signifikan  $0,046 < 0,05$ . Hasil ini membuktikan bahwa tarif di Klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT sesuai dengan pelayanan yang diberikan. Cara pembayaran di Klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT mudah dan ada potongan harga. Tarif di Klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT sesuai dengan kemampuan pasien atau terjangkau

5.1.3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Tempat terhadap Loyalitas pasien di Klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT Jepara, hal ini dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} = 3,437 > t_{tabel} = 1,662$  dengan nilai signifikan  $0,001 < 0,05$ . Hasil ini membuktikan bahwa tempat klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT mudah ditemukan dan ada angkutan yang bisa berhenti tepat berada di depan klinik. Waktu untuk menuju klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT cukup cepat karena berada ditengah kota. Tempat parkir klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT aman dan luas.

5.1.4. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Promosi terhadap Loyalitas pasien di Klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT Jepara, hal ini dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} = 2,156 > t_{tabel} = 1,662$  dengan nilai signifikan  $0,037 < 0,05$ . Hasil ini membuktikan bahwa publikasi yang dilakukan melalui brosur cukup membantu. Iklan dengan spanduk dan baliho menarik perhatian masyarakat yang menjadi pasien di klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT. Para pasien tertarik masuk klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT, karena informasi kerabat..

5.1.5. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Orang terhadap Loyalitas pasien di Klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT Jepara, hal ini dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} = 2,314 > t_{tabel} = 1,662$  dengan nilai signifikan  $0,023 < 0,05$ . Hasil ini membuktikan bahwa dokter di klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT menguasai keahliannya

dengan baik. Dokter dan pegawai di klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT ramah melayani pasien. Dokter dan pegawai memberikan pelayanan dengan baik kepada pasien. Dokter dan pegawai di klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT perhatian dan berhubungan baik dengan pasien.

5.1.6. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Proses terhadap Loyalitas pasien di Klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT Jepara, hal ini dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} = 2,374 > t_{tabel} = 1,662$  dengan nilai signifikan  $0,00 < 0,05$ . Hasil ini membuktikan bahwa sistem administrasi di klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT berjalan mudah cepat. Ketepatan waktu pelayanan di klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT sesuai harapan pasien. Prosedur berobat di klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT mudah dipahami.

5.1.7. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Bukti Fisik terhadap Loyalitas pasien di Klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT Jepara, hal ini dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} = 2,533 > t_{tabel} = 1,662$  dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . Hasil ini membuktikan bahwa gedung dan interior di klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT bersih. Fasilitas dan peralatan di klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT. Lengkap. Tata ruang di klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT sangat nyaman.

5.1.8. Secara bersama-sama terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Produk, Harga, Lokasi, Promosi, orang, Proses dan Keadaan Fisik

terhadap loyalitas pasien di Klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT Jepara, hal ini dibuktikan dengan nilai  $F_{hitung} = 26,164 > F_{tabel} = 2,32$  dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ .

## 5.2.Saran

Berdasarkan analisis ternyata variabel Produk, Harga, Tempat, Promosi, Orang, Proses dan Bukti Fisik mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien di Klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT Jepara. Berdasarkan hal tersebut dapatlah kiranya penulis memberikan saran pada Klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT Jepara:

- 5.2.1. Berdasarkan hasil penelitian bauran pemasaran didapat variabel tempat berpengaruh paling besar dibandingkan dengan variabel lainnya. Untuk itu Klinik Spesialis dr. Dian Indah S, Sp. THT agar meningkatkan kenyamanan, fasilitas dan kemudahan, misalnya dengan memasang papan nama klinik lebih terlihat jelas, tempat pasien yang luas, nyaman dengan diberi CCTV.
- 5.2.2. Variabel bukti fisik merupakan variabel terbesar pengaruhnya nomor dua terhadap loyalitas pasien. Untuk itu Gedung dan interior di klinik agar selalu dibersihkan. Selain itu Fasilitas di klinik agar dilengkapi sehingga bisa melakukan bedah minor secara tepat dan cepat.
- 5.2.3. Produk layanan cukup besar pengaruhnya terhadap loyalitas pasien, untuk itu layanan berupa obat di klinik agar diperbanyak sehingga obat selalu ada di tempat. Pelayanan lain di klinik agar ditambah misalnya dengan toko makanan dan mainan.

- 5.2.4. Variabel orang sangat menentukan loyal atau tidaknya pasien. Untuk itu Dokter dan pegawai di klinik agar meningkatkan keramahan dan perhatiannya dalam melayani pasien.
- 5.2.5. Variabel proses sangat penting demi loyalitas pasien. Untuk itu Ketepatan waktu pelayanan di klinik yang telah sesuai harapan pasien agar ditingkatkan. Langkah yang dapat diambil misalnya melalui prosedur berobat di klinik yang mudah dipahami dengan diberi informasi petunjuk di klinik.
- 5.2.6. Promosi dalam penelitian ini hasilnya hanya sebagai variabel penunjang bagi loyalitas pasien. Untuk itu spanduk dan baliho agar dibuat besar sehingga menarik perhatian masyarakat yang menjadi pasien di klinik. Langkah lain yang dapat dilaksanakan adalah dengan memberi brosur kepada pasien sehingga dapat menginformasikannya untuk merekomendasikan klinik.
- 5.2.7. Harga merupakan variabel terkecil pengaruhnya terhadap loyalitas pasien. Untuk itu tarif di klinik yang telah sesuai dengan pelayanan agar dipertahankan dan jangan dinaikkan terlalu tinggi. Langkah yang dapat diambil adalah tarif di klinik agar disesuaikan dengan kemampuan pasien sehingga terjangkau.
- 5.2.8. Untuk penelitian selanjutnya agar meneliti tempat pelayanan kesehatan dengan skala lebih besar seperti rumah sakit, sehingga akan diketahui loyalitas pasien untuk berobat.