

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil *path analysis* dengan menggunakan WarpPLS 7.0, terdapat pengaruh yang positif yang cukup kuat dan signifikan antara *word of mouth marketing* terhadap citra rumah sakit RSUD Hadji Boejasin. Dan juga hasil analisa *crosstab* menunjukkan bahwa korelasi *word of mouth marketing* dengan citra rumah sakit sangat baik.
2. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *word of mouth marketing* terhadap loyalitas pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Hadji Boejasin Pelaihari. Berdasarkan analisa *crosstab* yang dilakukan juga menghasilkan korelasi yang sangat baik antara *word of mouth marketing* dengan loyalitas pasien.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian ini, saran yang dapat diberikan oleh peneliti yaitu:

1. Bagi peneliti selanjutnya
Penelitian perlu dilanjutkan dengan meneliti variabel lain yang mempengaruhi Citra rumah sakit dan loyalitas pasien atau untuk

mengetahui apakah *Word of mouth marketing* secara bersama-sama dengan kepuasan pasien bisa mempengaruhi loyalitas pasien dengan menggunakan metode penelitian dan alat pengumpulan data yang lebih maksimal.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan atau materi pembelajaran baik kalangan mahasiswa pendidikan sarjana maupun profesi agar dapat mengetahui lebih dalam lagi mengenai manajemen pemasaran rumah sakit.

3. Bagi tempat penelitian

Bagi pihak rumah sakit diharapkan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan baik dari segi fasilitas, karena pemasaran melalui komunikasi dari mulut ke mulut itu sangat efektif yang dapat berdampak ke citra rumah sakit dan loyalitas pasien.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Didalam proses melakukan penelitian ini, penulis menemukan beberapa keterbatasan yang mungkin dapat mempengaruhi hasil penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Adanya keterbatasan waktu penelitian, dan tenaga peneliti
2. Adanya responden yang kurang memahami pernyataan atau pertanyaan di kuesioner serta kurangnya kejujuran dalam mengisi kuesioner sehingga kemungkinan ada hasilnya yang kurang akurat

3. Peneliti hanya turun meneliti dengan membagikan kuesioner seorang diri saja, sehingga kurangnya dokumentasi akan hal tersebut.
4. Rata-rata yang menjawab kuesioner dalam penelitian ini ialah anak dari orang tua yang peneliti hampiri sehingga rata-rata responden berumur sangat muda.