

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pengaruh bauran pemasaran terhadap loyalitas dengan kepuasan sebagai variabel mediasi di RSI Yarsis Surakarta, maka peneliti menarik kesimpulan atas penelitian yang dilakukan sebagai berikut :

1. Bauran pemasaran yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien yaitu produk, orang, fisik dan proses dengan nilai signifikan (0,037 ; 0,042 ; 0,043 ; 0,048). Terhadap loyalitas pasien yaitu produk, orang, fisik dan proses dengan nilai signifikan (0,012 ; 0,018 ; 0,020 ; 0,041) dan variabel yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien yaitu tempat, promosi dan harga dengan nilai signifikan (0,901 ; 0,613; 0,146). Terhadap loyalitas pasien yaitu promosi, harga dan tempat dengan nilai signifikan (0,959 ; 0,576 ; 0,414).
2. Kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien dengan nilai signifikan (0,005).
3. Kepuasan pasien memediasi pengaruh bauran pemasaran berupa produk, orang, fisik dan proses terhadap loyalitas pasien dengan nilai signifikan (0,051; 0,069 ; 0,074 ; 0,131)

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka peneliti memberikan beberapa saran diantaranya ;

1. Bagi RSI Yarsis Surakarta

- a. Bauran pemasaran berupa produk (dokter, instalasi farmasi, laboratorium) lebih ditingkatkan khususnya pelayanan kesehatan yang diberikan yang lebih lengkap.
- b. Bauran pemasaran berupa fisik lebih ditingkatkan khususnya dalam aspek listrik (pencahayaan) di setiap ruangan pasien.
- c. Bauran pemasaran berupa orang lebih ditingkatkan khususnya petugas kesehatan harus lebih bertanggung jawab terhadap kesembuhan pasiennya.
- d. Bauran pemasaran berupa proses lebih ditingkatkan khususnya dalam proses pengobatan agar lebih cepat dan dokter melakukan pemeriksaan pasien tepat waktu.

2. Bagi peneliti selanjutnya

- a. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai variabel bauran pemasaran khususnya mengenai harga, tempat dan promosi.
- b. Perlu dilakukan penelitian tentang bauran pemasaran (*Product, price, place, promotion, people, physical dan process*) di dua rumah sakit yang terakreditasi sama kemudian hasilnya dibandingkan.