

## **BAB V**

### **SIMPULAN**

#### **5.1. Simpulan**

Berdasarkan penelitian di atas tentang pengaruh kualitas pelayanan, aksesibilitas, dan citra perusahaan terhadap loyalitas pengunjung Klinik Pratama Sentra Medika dengan responden sebanyak 100 orang responden maka dapat diambil kesimpulan adalah sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien Klinik Pratama Sentra Medika.
2. Aksesibilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien Klinik Pratama Sentra Medika.
3. Citra Perusahaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien Klinik Pratama Sentra Medika.
4. Kualitas pelayanan, aksesibilitas, dan citra perusahaan secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien Klinik Pratama Sentra Medika.

#### **5.2. Keterbatasan**

Penelitian telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur ilmiah namun demikian masih memiliki banyak kekurangan dan keterbatasan antara lain:

1. Variabel-variabel yang mempengaruhi loyalitas pasien dalam penelitian ini hanya dari kualitas pelayanan, aksesibilitas, dan citra perusahaan sedangkan masih banyak variabel lain yang dapat mempengaruhi loyalitas pasien.

2. Adanya keterbatasan penelitian dengan menggunakan kuesioner yaitu terkadang jawaban yang diberikan oleh responden tidak menunjukkan keadaan sesungguhnya.

### **5.3. Implikasi**

Implikasi dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu implikasi teoritis dan implikasi praktis adalah sebagai berikut:

#### **5.3.1 Implikasi Praktis**

- a. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap loyalitas pasien dengan artian bahwa pasien tidak melihat dari kualitas pelayanan untuk menjadi loyal terhadap klinik. Hal ini mengandung implikasi agar kedepannya pihak perusahaan bisa mengoptimalkan cara lain untuk meningkatkan loyalitas pasien klinik. Klinik perlu memperhatikan faktor-faktor lain seperti kualitas pelayanan intangible dan pengalaman keseluruhan yang disampaikan kepada pasien. Selain itu, klinik dapat memperluas fokus mereka untuk mempertahankan loyalitas, termasuk faktor-faktor seperti kecepatan pelayanan, konsistensi, pemenuhan janji yang diberikan, tingkat ketanggapan yang baik untuk memenuhi harapan pasien dan memberikan pengalaman positif. Pemberian jaminan dan kepastian kepada pasien mengenai kualitas pelayanan dan pengalaman yang akan mereka terima dapat membangun kepercayaan dan loyalitas. Klinik perlu mengidentifikasi faktor-

faktor lain seperti komunikasi yang jelas, keahlian staf medis, atau penanganan keluhan yang efektif untuk meningkatkan kepercayaan pasien. Meskipun hasil penelitian tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, klinik harus tetap menunjukkan sikap empati yang baik sebagai bagian dari pelayanan yang komprehensif dan berkualitas.

- b. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aksesibilitas tidak memiliki pengaruh terhadap loyalitas pasien. Hal ini mengandung implikasi agar kedepannya pihak perusahaan atau klinik dapat mengoptimalkan cara lain untuk meningkatkan loyalitas pasien. Aksesibilitas tidak selalu memiliki pengaruh pada pasien untuk tetap memilih Klinik Pratama Sentra Medika sebagai pilihan jasa layanan kesehatan mereka. Hal ini menunjukkan bahwa aksesibilitas yang dirasakan oleh pasien tidak selalu akan membuat pasien menjadi loyal, itu dikarenakan aksesibilitas yang dirasakan oleh setiap pasien berbeda-beda.
- c. Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra perusahaan memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap loyalitas pasien. Semakin baik citra rumah sakit di benak pasien maka loyalitas yang diberikan oleh pasien atau pasien akan semakin meningkat, dan sebaliknya jika citra rumah sakit rendah atau kurang baik maka loyalitas pasien akan semakin rendah. Hal ini mengandung implikasi agar kedepannya pihak perusahaan selalu menjaga citra

perusahaan yang sudah di rintis dari awal pendirian klinik, salah satunya memberikan pelayanan yang terbaik, serta menjaga kepercayaan yang diberikan para pasien atau pasien Klinik Pratama Sentra Medika. Klinik perlu memastikan bahwa mereka dikenal sebagai perusahaan yang dapat diandalkan, mudah diakses, dan memberikan layanan berkualitas kepada pasien. Serta membangun dan memperkuat identitas perusahaan mereka, Identitas yang jelas, konsisten, dan relevan dengan kebutuhan pasien dapat memberikan kepercayaan dan kepuasan, sehingga meningkatkan loyalitas pasien.

### **5.3.2 Implikasi Teoritis**

- a. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Tidak semua loyalitas dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, hal ini dibuktikan pada penelitian Agiesta (2021) dengan judul “Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan ka lokal Bandung Raya” dengan hasil bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Terdapat beberapa kemungkinan bahwa di beberapa situasi, faktor-faktor lain dapat menjadi lebih penting dalam mempengaruhi loyalitas pasien. Dengan ini menunjukkan pentingnya pengembangan teori dan menguji hipotesis untuk memperbaiki pemahaman tentang perilaku konsumen.

- b. Aksesibilitas tidak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Dimanapun dan bagaimanapun lokasi dan tingkat aksesibilitas Klinik Pratama Sentra Medika jika pasien sudah menjadi pelanggan yang loyal maka aksesibilitas tidak berpengaruh, dalam penelitian ini faktor utama pasien atau pasien menjadi loyal bukan karena aksesibilitas. Dalam menghadapi ketidaksesuaian dengan penelitian sebelumnya, penelitian ini dapat memperluas wawasan teoritis dengan menunjukkan bahwa faktor aksesibilitas mungkin memiliki peran yang lebih kompleks dan bergantung pada konteks spesifik. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini membuka peluang untuk pemahaman yang lebih mendalam tentang peran aksesibilitas dalam loyalitas pasien. Implikasi teoritisnya mencakup pengembangan penelitian lebih lanjut, keterkaitan dengan variabel lain, penelitian di berbagai konteks, dan peningkatan pemahaman terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien secara menyeluruh.
- c. Citra perusahaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasien. Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian Yunida (2016) “Pengaruh citra rumah sakit dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan di Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri” yaitu bahwa citra perusahaan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas.