

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan dari penelitian mengenai Pengaruh *Public Relation* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas pasien pada Rumah Sakit Murni Teguh Medan adalah sebagai berikut.

1. *Public Relation* berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas pasien pada Rumah Sakit Murni Teguh Medan.
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas pasien pada Rumah Sakit Murni Teguh Medan.
3. *Public Relation* dan Kualitas Pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas pasien pada Rumah Sakit Murni Teguh Medan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dalam hal ini penulis dapat menyarankan hal-hal sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Rumah Sakit
 - a) Untuk bisa tetap bertahan dalam persaingan, Rumah Sakit Murni Teguh Medan harus melakukan evaluasi sejauh mana public relation yang diberikan terutama dalam hal memberikan informasi melalui 74 brosur (flyer) atau pemberitaan langsung sehingga dapat meningkatkan loyalitas pasien.

- b) Rumah Sakit Murni Teguh Medan harus mempertahankan kualitas pelayanan melalui penjelasan deskripsi perobatan sebagai jaminan dan sikap sopan santun sebagai bentuk empati pihak rumah sakit agar pasien akan terus mengunjungi Rumah Sakit Murni Teguh Medan.
- c) Dengan mempertahankan kualitas layanan yang sudah ada serta mengevaluasi public relation yang diberikan, maka akan meningkatkan loyalitas pasien dalam melanjutkan pemakaian produk jasa Rumah Sakit Murni Teguh Medan. Loyalitas pasien juga dapat dipengaruhi oleh variabel lain antara lain fasilitas, kepercayaan, citra rumah sakit, kepuasan pasien, harga, serta persepsi pasien..

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian tersebut sebaiknya dilanjutkan dan dikembangkan melalui penelitian-penelitian lainnya yaitu suatu penelitian yang menyatakan lebih luas variable-variabel yang mempengaruhi Loyalitas Pasien dengan menerapkan ataupun menambahkan variable-variabel bebas yang lain untuk diteliti selanjutnya