

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya mengenai Pengaruh Mutu Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Insan Permata dapat diambil kesimpulan yang diharapkan dan memberikan jawaban terhadap permasalahan yang dirumuskan pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil uji T (parsial) menunjukkan bahwa mutu pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hal ini berarti mutu pelayanan yang dimiliki oleh Rumah Sakit Insan Permata mampu mempengaruhi konsumen untuk menggunakan jasa mereka. Cara terbaik bagi perusahaan untuk mendapatkan perhatian dari konsumen adalah dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik. Semakin baik mutu pelayanannya maka semakin meningkat kepuasan konsumennya. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Mutu Pelayanan memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan konsumen.
2. Berdasarkan hasil uji T (parsial) menunjukkan bahwa citra merek secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hal ini berarti citra merek yang dimiliki oleh Rumah Sakit Insan Permata mampu mempengaruhi konsumen untuk menggunakan jasa mereka. Cara terbaik bagi perusahaan untuk mendapatkan perhatian dari konsumen adalah dengan memiliki citra merek yang baik. Semakin baik citra merek rumah sakit maka akan meningkat kepuasan konsumennya. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Citra Merek memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan konsumen.
3. Berdasarkan hasil uji F (simultan) menunjukkan bahwa variabel mutu pelayanan dan citra merek secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Sehingga dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan dan citra merek secara simultan atau bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen Rumah Sakit Insan Permata.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan diatas maka saran yang dapat diberikan berkaitan penelitian ini dan penelitian selanjutnya adalah :

1. Berdasarkan penelitian diatas Rumah Sakit Insan Permata harus mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanannya menjadi lebih baik lagi hal ini bertujuan untuk menarik perhatian konsumen dan menghasilkan kepuasan bagi konsumen.
2. Berdasarkan penelitian diatas Rumah Sakit Insan Permata harus mempertahankan citra merek yang baik di masyarakat hal ini bertujuan untuk menarik perhatian konsumen.
3. Dari hasil penelitian ini diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat disajikan dalam metode dan variabel lain sehingga hasil analisa yang dilakukan memperoleh jawaban yang berbeda.