

## BAB V

### KESIMPULAN & SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, kesimpulan dari penelitian ini adalah

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, diketahui dari fungsi regresi linier sederhana yaitu,  $Y = 1,918 + 0,100 X$
2. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) untuk persamaan  $Y = 1,918 + 0,100 X$   
Hasil analisis regresi, diperoleh nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,263. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,27 berarti 27% perubahan variabel kepuasan pelanggan (Y) disebabkan adanya hubungan linier dengan variabel kualitas pelayanan (X), sedangkan sisanya sebesar 73, % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.
3. Koefisien Korelasi untuk persamaan  $Y = 1,918 + 0,100 X$   
Nilai koefisien korelasi (R) yang diperoleh dari regresi linier sederhana sebesar 0,520 dapat diartikan bahwa hubungan variabel kepuasan pelanggan (Y) dan variabel kualitas pelayanan (X) bernilai 0,520.
4. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi, diketahui dari fungsi regresi linier berganda yaitu,  $Z = 1,860 + 0,523X + 0,004Y$
5. Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ ) untuk persamaan,  
 $Z = 1,860 + 0,523X + 0,004Y$

Analisis regresi, diperoleh nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,330 (Lampiran VII). Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,343 berarti 34,3% perubahan variabel loyalitas pasien (Z) disebabkan oleh variabel kualitas pelayanan (X) dan variabel kepuasan pelanggan (Y), sedangkan sisanya sebesar 65,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

6. Koefisien Korelasi untuk persamaan  $Z = a + b_1X + b_2Y$

Nilai koefisien korelasi (R) yang diperoleh dari regresi linier berganda sebesar 0,586 dapat diartikan bahwa hubungan variabel loyalitas pasien (Z) dengan variabel kualitas pelayanan (X) dan variabel kepuasan pelanggan (Y) bernilai 0,586.

7. Hasil Uji Hipotesis

- a. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, terbukti kebenarannya.
- b. Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien, terbukti kebenarannya.
- c. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien terbukti tidak berpengaruh positif.
- d. Berdasarkan analisis jalur menunjukkan bahwa, kualitas pelayanan berpengaruh secara tidak langsung terhadap loyalitas pasien di Puskesmas Oro-Oro Ombo melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel pemediasi.

## **B. SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka saran yang dapat diberikan adalah

1. Penelitian selanjutnya sebaiknya memperluas populasi tidak hanya pada pasien poli umum secara keseluruhan, namun seluruh pasien yang melakukan pemeriksaan di setiap poli sehingga dapat terlihat seberapa besar kualitas pelayanan, tingkat kepuasan pelanggan, dan loyalitas pasien di Puskesmas Oro-Oro Ombo Kota Madiun.
2. Penelitian ini menggunakan 5 dimensi variabel kualitas pelayanan secara bersamaan. Penelitian berikutnya sebaiknya, menambahkan variabel lainnya untuk mengetahui pengaruh yang dominan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M. Muzahi., Parves, Noorjahan. 2009. *Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Consumer Loyalty*, *ABAC Journal*, Vol. 29, No.1, pp.24-38
- Andriani, Fitri. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Merek dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Study Empiris Pada Pelanggan Bus Rosalia Indah). *Skripsi Program Strata-1 Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Madiun (tidak dipublikasikan)*.
- Arikunto., Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi V. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Aryani, Dwi., Rosinta, Febrina. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Vol. 17, No 2, Hal 114-126.
- Cahyaningratri, Primaningdyah. 2006. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Islam Siti Aisyah di Madiun. *Skripsi Program Strata-1 Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Madiun (tidak dipublikasikan)*
- Dominici, Gandolfo and Rosa Guzzo. 2010. *Customer Satisfaction in the Hotel Industry: A Case Study From Sicily*. *International Journal of Marketing Studies* Vol. 2, No. 2.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunawan dan Djati. (2011). Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien, Study Pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja-Bali. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* Vol 13, No. 1, Hal 32-39.

- Huda, Ahmad Nurul dan Wahyuni, Sri. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan *Internet Banking* dan Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Jamsostek. *Business & Management Review*.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kedua Belas Jilid 1. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ketiga Belas Jilid 2. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Kuncoro, Mudrajad, P.h.D. 2003. *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi*. Ciracas, Jakarta: Penerbit Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat & Hamdani. A. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mubyarto, Didit. 2012. Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen di Puskesmas Mejayan Kabupaten Madiun. *Skripsi Program Strata-I Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Madiun (tidak dipublikasikan)*
- Nugroho. 2005. *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi Omset.
- Priyatno, Duwi. 2009. *5 Jam Belajar Olah Data Dengan SPSS 17*. Yogyakarta : Penerbit ANDI.
- Puskesmas Oro-OroOmbo Kota Madiun. 2015. Data-data Puskesmas Oro-Oro Ombo Kota Madiun, Madiun.
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

- Satrianti, Evi Oktaviani. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, dan Citra Bank terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Syariah di Surabaya. *Business and Banking*. Vol 2. No. 2
- Sawitri, dkk. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Tegal Sari Accommodation di Ubud. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis dan Kewirausahaan*, Vol 7, No.1.
- Sugiyono, 2014. *Cara Mudah: Skripsi, Tesis dan Disertasi*. Bandung : Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Manajemen Jasa*. Edisi 2. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Penerbit ANDI Yogyakarta
- Umar, Husein. 2002. *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Utami, Christina widya. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Malang Bayumedia Publishing.
- Wendha, dkk. 2013. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Garuda Indonesia di Denpasar, *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan*, Vol. 7, No.1.