

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. *Customer Relationship Management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *brand trust*, memberikan pengertian bahwa semakin tinggi pengetahuan karyawan dalam memahami keinginan pasien, dinamika pasar dan pesaing, maka akan semakin meningkatkan tingginya kepercayaan pasien terhadap rumah sakit.
2. *Customer Relationship Management* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, artinya bahwa semakin tinggi pengetahuan karyawan dalam memahami keinginan pasien, dinamika pasar dan pesaing, maka tentu akan semakin menambah tingginya kepuasan pasien.
3. *Customer Relationship Management* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap citra rumah sakit, memberikan pengertian bahwa semakin tinggi *brand trust* para konsumen mempunyai arti bahwa semakin tinggi pengetahuan karyawan dalam memahami keinginan pasien, dinamika pasar dan pesaing, maka citra rumah sakit tersebut akan semakin positif di mata masyarakat.
4. *Customer Relationship Management* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien, artinya

bahwa semakin tinggi pengetahuan karyawan dalam memahami keinginan pasien, dinamika pasar dan pesaing, maka tentu akan semakin menambah tingginya loyalitas pasien terhadap rumah sakit tersebut.

5. *Brand trust* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien, dapat diartikan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan pasien terhadap rumah sakit, maka tentu akan semakin menambah pasien untuk tetap loyal menggunakan jasa rumah sakit tersebut.
6. Kepuasan pasien mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pasien, dapat diartikan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan pasien, maka akan semakin menambah tingginya loyalitas pasien untuk tetap menggunakan jasa rumah sakit tersebut.
7. Citra rumah sakit mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pasien, memberikan pengertian bahwa semakin positif citra rumah sakit di mata pasien, tentu akan semakin menambah tingginya loyalitas pasien.

5.2. Saran

Atas dasar kesimpulan yang telah dikemukakan di atas, dapat diberikan beberapa saran dan diharapkan dapat berguna bagi kemajuan perusahaan. Adapun beberapa saran tersebut adalah :

1. CRM terbukti berpengaruh terhadap loyalitas brand trust, kepuasan, citra dan loyalitas pasien sehingga pihak manajemen rumah sakit harus terus melakukan evaluasi

dalam menjaga kepuasan pasien yang ditunjukkan dengan sikap petugas dalam memberikan layanan kesehatan dengan konsep Islami yang menonjolkan sikap yang ramah kepada pasien

2. Terbuktinya bahwa citra berpengaruh terhadap loyalitas, maka pihak manajemen rumah sakit mempunyai dorongan yang tinggi dalam upaya menambah persepsi kepercayaan pasien terhadap rumah sakit, yaitu dengan meyakinkan kepada masyarakat tentang layanan secara Islami yang diberikan sehingga sesuai dengan harapan masyarakat
3. Agar pasien tetap loyal menggunakan jasa rumah sakit, maka hendaknya pihak manajemen tetap mengedepankan layanan yang berkonsep pada nuansa Islami sesuai standar syariah rumah sakit.
4. Pasien akan loyal terhadap rumah sakit jika pihak manajemen mampu memberikan yang terbaik sesuai dengan harapan dan kebutuhan pasien. Untuk itulah sebaiknya pihak manajemen rumah sakit tetap mengedepankan nilai-nilai Islami dalam memberikan layanan sehingga memunculkan image positif bagi masyarakat.

5.3. Keterbatasan dan Agenda Penelitian Mendatang

Adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Teknik pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini hanya menggunakan kuesioner sehingga kesimpulan

yang dapat diambil hanya berdasarkan pada data yang dikumpulkan melalui kuesioner tersebut. Dalam hal ini data yang dianalisis merupakan persepsi jawaban responden yang dapat menimbulkan masalah jika jawaban responden tidak sesuai dengan lokasi yang terbatas dengan keadaan yang sesungguhnya. Untuk itu penelitian selanjutnya sebaiknya ditambah dengan teknik wawancara sehingga akan lebih memperkuat keakuratan data jawaban responden.

2. Dalam penelitian ini hanya menggunakan Rumah Sakit Islam Sultan Agung dengan merencanakan responden sebanyak 100 orang karena waktu yang sangat terbatas, sehingga dalam penelitian selanjutnya perlu memperluas obyek penelitian yaitu seluruh Rumah Sakit Islam di Jawa Tengah guna memperoleh jumlah sampel yang lebih banyak