

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka kesimpulan yang diperoleh, bahwa persepsi *quality function deployment* memiliki hubungan yang positif terhadap loyalitas konsumen di RSUD dr Chasan Boesoirie Ternate Maluku Utara. Ini berarti semakin konsumen memiliki persepsi yang positif terhadap *quality function deployment* maka semakin tinggi loyalitas konsumen di RSUD dr Chasan Boesoirie. Sebaliknya, semakin konsumen memiliki persepsi yang negatif terhadap *quality function deployment* maka semakin rendah pula loyalitas konsumen di RSUD dr Chasan Boesoirie.

Koefisien determinasi yang diperoleh variabel persepsi *quality function deployment* terhadap loyalitas konsumen adalah (R^2) = 0,286 (100% - 28,6% = 71,4%) yang berarti persepsi *quality function deployment* memberikan sumbangan efektif kepada loyalitas konsumen di RSUD dr Chasan Boesoirie sebesar 28,6 % dari 100% dan 71,4 % dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. Faktor lain yang mempengaruhi loyalitas konsumen tersebut adalah harga, pelayanan, selain itu kualitas produk dan promosi.

B. Saran

Berdasarkan hasil yang telah diperoleh dari penelitian ini, ada beberapa saran yang ingin peneliti sampaikan dalam penelitian ini, saran-saran tersebut antara lain :

1. Kepada Konsumen

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa persepsi *quality function deployment* berada pada kategori tinggi sehingga dapat mempengaruhi tingginya loyalitas konsumen dengan kategori (100%) di RSUD dr Chasan Boesoirie. Diharapkan agar konsumen dapat terus konsisten (100%) dengan perilaku loyalitasnya agar kedua pihak dapat saling menguntungkan antara konsumen dengan RSUD dr Chasan Boesoirie.

2. Bagi RSUD dr Chasan Boesoirie

Penelitian ini menunjukkan bahwa dari hasil kategorisasi skor pada skala persepsi *quality function deployment* menunjukkan kategori dalam kategori tinggi dengan jumlah 35 orang (87,5%). Dan Jumlah 5 orang (12,5%). Sementara hasil kategorisasi skor pada skala loyalitas konsumen menunjukkan kategori tinggi dengan jumlah 40 orang (100%). Hasil kategori tinggi dari loyalitas ini karena peneliti tidak mengambil subjek yang sama sehingga bisa saja selain 40 responden yang diteliti bisa berbeda dalam mempersepsikan pelayanan dirumah sakit. Oleh karena itu diharapkan agar pelayanan jasa dan produk dalam hal ini fasilitas

bisa lebih ditingkatkan lagi berdasarkan apa yang diinginkan dan diharapkan konsumen.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini hanya meneliti pada bagaimana loyalitas konsumen dalam mempersepsikan *quality function deployment* (QFD) yang sudah diterapkan, apakah pelayanan yang diberikan membuat persepsi konsumen positif atau negatif. Oleh karena itu saran bagi peneliti selanjutnya, agar bisa melakukan penelitian lain mengenai *Total Quality Management* (TQM) karena metode (QFD) ini perlu dikaitkan dengan (TQM).

Kelemahan hasil penelitian ini adalah dalam penelitian ini hanya melibatkan subjek penelitian dalam jumlah terbatas, yakni sebanyak 40 orang, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasikan pada kelompok subjek dengan jumlah yang besar. Oleh karena itu peneliti selanjutnya disarankan untuk melibatkan lebih banyak subjek penelitian, sehingga hasilnya dapat digeneralisir dalam kelompok yang lebih luas.