

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dan saran ini merupakan dari penelitian mengenai “Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan BPJS Kesehatan”. Kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran akan diuraikan sebagai berikut:

#### 5.1. Kesimpulan

Hasil analisis menunjukkan bahwa Citra Perusahaan mempunyai pengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan masyarakat Yogyakarta pelanggan BPJS Kesehatan. Hal ini dapat diartikan, jika Citra Perusahaan meningkat, maka Loyalitas Pelanggan masyarakat Yogyakarta pelanggan BPJS Kesehatan akan mengalami peningkatan.

#### 5.2. Saran

Dapat diberikan saran kepada BPJS Kesehatan dalam meningkatkan citra perusahaan dengan meningkatkan indikator-indikator Citra Perusahaan yang dinilai masih belum maksimal oleh konsumen (*mean* terendah) dengan memberikan tindakan atau upaya dalam lebih meningkatkan persepsi publik terhadap lembaganya dengan cara BPJS Kesehatan dapat merealisasikan simbol-simbol positifnya dalam kenyataan di lapangan **dengan cara** BPJS Kesehatan dapat lebih sering meng-*update* informasi di berbagai media Koran, TV, Radio, dll., tentang jumlah peserta BPJS Kesehatan, nama, simbol, dan logo BPJS

Kesehatan agar dipertahankan yang mencerminkan identitas lembaga sebagai asuransi kesehatan dan dalam jangka panjang dapat dirubah sesuai dengan zamannya (fleksibel), serta BPJS Kesehatan melalui peningkatan kinerja dan kredibilitasnya dapat menjadi kebanggaan bagi bersama. Dengan demikian, maka Citra Perusahaan akan dapat berdampak lebih signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan masyarakat Yogyakarta.