

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Terdapat pengaruh yang signifikan pada strategi pemasaran terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien sebagai variabel intervening/mediasi. Kepuasan pasien memberikan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas dengan peningkatan kualitas layanan, sehingga peningkatan kualitas layanan akan berpengaruh terhadap peningkatan secara tidak langsung terhadap loyalitas pasien ke RS Belleza Kedaton.
- 2) Keterbaruan penelitian ini yaitu menggabungkan bauran pemasaran 7P sebagai strategi pemasaran sehingga dapat diketahui lebih luas kualitas layanan pada variabel tertentu yang mampu mempengaruhi kepuasan pasien dan loyalitas atau minat kunjungan ulang.
- 4) Dimensi paling dominan dalam proses menciptakan loyalitas pasien RS Belleza Kedaton sebagai berikut: 1) pada variabel produk yaitu dimensi jasa yang ditawarkan kepada pasien yang berupa pelayanan 2) pada variabel harga atau biaya pelayanan yaitu dimensi keseluruhan biaya yang dikeluarkan pasien selama perawatan 3) pada variabel tempat yaitu dimensi lokasi keberadaan rumah sakit 4) pada variabel promosi yaitu dimensi informasi kepada masyarakat 5) pada variabel orang yaitu dimensi individu yang berperan langsung dalam kegiatan pelayanan 6) pada variabel bukti fisik yaitu dimensi fasilitas yang terlihat dalam pelayanan, dan 7) pada variabel proses yaitu dimensi proses yang dialami selama pelayanan.
- 5) Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pemasaran (melalui bauran pemasaran 7P) berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Artinya semakin baik strategi pemasaran yang ditawarkan perusahaan kepada konsumen maka akan semakin meningkatkan kepuasan konsumen, sehingga dapat meningkatkan angka loyalitas.

Dengan demikian teori yang digunakan dalam penelitian dapat diterima dengan modifikasi, sehingga menemukan model baru yang dapat dikembangkan sebagai model perencanaan ataupun strategi pemasaran rumah sakit dalam rangka meningkatkan angka kunjungan pasien di RS Belleza Kedaton.

5.2 Saran

Saran yang dapat disampaikan dari kesimpulan hasil penelitian sebagai berikut:

a. Saran Teoritis

Model dari temuan penelitian diharapkan bermanfaat sebagai kontribusi keilmuan dalam pengembangan ilmu sosial dan kemasyarakatan, khususnya teori pemasaran perusahaan serta dikembangkan lebih lanjut oleh para peneliti dalam melakukan penelitian sejenis lainnya. Untuk pemantapan penerapan model penelitian pada variabel dan dimensi yang dominan yang mempengaruhi variabel terikat perlu diujicoba terlebih dahulu pada beberapa rumah sakit lainnya untuk kemudian direplikasikan penerapannya kepada seluruh rumah sakit di Indonesia, khususnya rumah sakit swasta. Pengembangan konseptualisasi teoretis yang perlu diperhatikan dalam mengaplikasikan variabel dominan yaitu perencanaan dan *roadmap* kegiatan agar sesuai dengan arah kebijakan pengembangan baik jangka pendek maupun jangka panjang dalam mencapai sasaran pokok pengembangan rumah sakit.

b. Saran Akademik

Berikut adalah beberapa saran akademis yang berguna bagi penelitian selanjutnya:

- 1) Penelitian yang akan datang dalam pengambilan data primer tidak hanya dengan kuesioner, perlu dengan observasi lapangan dan wawancara langsung ke responden sehingga hasil analisis yang diperoleh menjadi komprehensif.
- 2) Penelitian yang akan datang sebaiknya memperbanyak variabel-variabel yang dapat disertakan dalam penelitian agar hasil penelitian berikutnya dapat dilihat dan dinilai dari sudut pandang yang lebih luas sehingga nantinya dapat

membantu pihak rumah sakit dalam mengetahui apa saja yang harus dilakukan baik program pemasaran maupun pengembangan pelayanan rumah sakit kepada masyarakat.

c. Saran Praktis

Saran praktis dari penelitian ini yaitu:

- 1) Disarankan kepada Pimpinan dan manajemen RS Belleza Kedaton untuk lebih memperhatikan rasa tanggung jawab dan cepat tanggap sehingga pasien dapat lebih cepat ditangani atau tidak terlalu menunggu lama.
- 2) Diharapkan pihak RS Belleza Kedaton terus meningkatkan kinerjanya terutama pada kemudahan akses dan juga kualitas pelayanan agar pasien semakin merasa puas menggunakan jasa RS Belleza Kedaton.
- 3) Menata sarana dan prasana pelayanan sebagai asas kebutuhan bagi pegawai rumah sakit dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Disertai dengan sistem pelayanan yang berjalan secara baik dan berkualitas. Kualitas kinerja pegawai rumah sakit dipengaruhi juga oleh lingkungan kerja. Jika lingkungan kerja baik dengan infrastruktur yang memadai dan sistem yang baik, dapat dijadikan sebagai modal peningkatan kualitas kinerja pegawai rumah sakit dalam melaksanakan tugas dan fungsinya secara baik, berkualitas dan professional.

