

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka peneliti membuat kesimpulan sebagai berikut:

1. *Word Of Mouth* berpengaruh positif terhadap Keputusan Menggunakan Jasa pada RSUD. Mitra Medika Medan-Amplas, telah dilakukan pengujian dan terbukti kebenarannya, dengan demikian hipotesis pertama diterima.
2. *Responsiveness* berpengaruh positif terhadap Keputusan Menggunakan Jasa pada RSUD. Mitra Medika Medan-Amplas, telah dilakukan pengujian dan terbukti kebenarannya, dengan demikian hipotesis kedua diterima.
3. *Reliability* berpengaruh positif terhadap Keputusan Menggunakan Jasa pada RSUD. Mitra Medika Medan-Amplas, telah dilakukan pengujian dan terbukti kebenarannya, dengan demikian hipotesis ketiga diterima.
4. Secara simultan (bersama – sama) membuktikan bahwa *Word Of Mouth*, *Responsiveness*, dan *Reliability* berpengaruh positif terhadap Keputusan Menggunakan Jasa pada RSUD. Mitra Medika Medan-Amplas. Dengan demikian hipotesis keempat diterima.

## 5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan, maka saran yang dapat diberikan peneliti sebagai berikut:

### 1. Bagi RSUD. Mitra Medika Medan-Amplas

Bagi pihak Manajemen RSUD. Mitra Medika Medan-Amplas hendaknya mempertahankan kualitas pelayanan yang dirasa cukup memuaskan dan senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan yang lain yang masih dirasa kurang memuaskan. Dalam hasil penelitian ini variabel kualitas pelayanan yang dirasa cukup memuaskan adalah *reliability* (keandalan) dibanding dengan variabel *responsiveness* (daya tanggap). Dalam hal ini sebaiknya pihak rumah sakit meningkatkan sistem administrasi agar dapat memudahkan pasien dan meminimalisir terjadinya antrian panjang. Berdasarkan hasil yang diperoleh dilapangan, sering terjadi kesalahan dalam penyampaian informasi dari perawat kepada pasien, untuk itu sebaiknya para perawat diberikan pelatihan secara berkala agar keterampilan dalam melayani pasien dapat lebih profesional dan mampu berkomunikasi dengan baik kepada pasien.

Hendaknya juga pihak Humas RSUD. Mitra Medika Medan-Amplas menyediakan kotak saran secara online yang cepat tanggap dalam menanggapi keluhan pasien dengan membuat website khusus untuk kritik dan saran bagi pasien yang memiliki keluhan. Dengan begitu pihak rumah

sakit lebih mengetahui seperti apa pelayanan yang diinginkan dan diharapkan oleh para pasien.

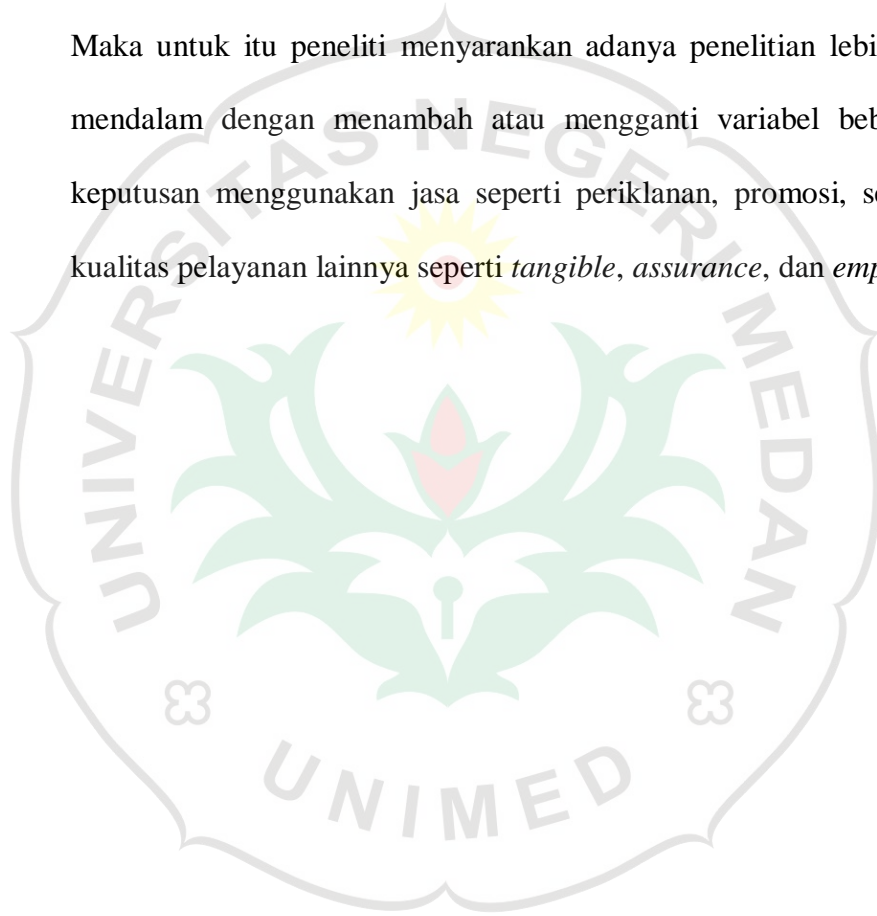
Dengan peningkatan kualitas pelayanan yang lebih baik maka akan menciptakan citra baik bagi rumah sakit sehingga pasien akan memiliki informasi positif tentang rumah sakit tersebut. Untuk itu pihak RSUD Mitra Medika Medan-Amplas sebaiknya mempertahankan citra baik tersebut yang mana ini juga akan sangat menguntungkan bagi pihak rumah sakit karena pasien akan melakukan *word of mouth* positif kepada orang lain disekitarnya. Dari hasil penelitian juga menunjukkan bahwa variabel *word of mouth* memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap keputusan pasien dalam menggunakan jasa RSUD Mitra Medika Medan-Amplas. Walaupun RSUD Mitra Medika Medan-Amplas merupakan salah satu rumah sakit rujukan untuk pasien BPJS, dengan informasi positif yang dimiliki maka pasien akan memilih RSUD Mitra Medika Medan-Amplas sebagai rekomendasi rumah sakit dengan kualitas pelayanan yang baik untuk menangani masalah kesehatan. Hal ini juga bisa menjadi strategi pemasaran yang efektif untuk menarik lebih banyak pengunjung rumah sakit dan mempertahankan kesetiaan pasien.

## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini mengangkat pengaruh *word of mouth*, *responsiveness*, dan *reliability* terhadap keputusan menggunakan jasa pada RSUD Mitra Medika Medan-Amplas, dimana dari hasil penelitian menunjukkan masih terdapat

pengaruh dari faktor lainnya diluar variabel yang diteliti dalam penelitian ini.

Maka untuk itu peneliti menyarankan adanya penelitian lebih lanjut dan mendalam dengan menambah atau mengganti variabel bebas terhadap keputusan menggunakan jasa seperti periklanan, promosi, serta dimensi kualitas pelayanan lainnya seperti *tangible*, *assurance*, dan *empathy*.



THE  
*Character Building*  
UNIVERSITY