

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di rawat jalan Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Faktor konsumen mayoritas responden berjenis kelamin perempuan. Faktor konsumen mayoritas berusia 30-40 Tahun. Faktor konsumen pendidikan terakhir mayoritas pendidikan SMA. Faktor konsumen pekerjaan mayoritas responden kategori “lainnya”. Faktor konsumen pendapatan mayoritas responden sebesar UMR Surabaya.
2. Seluruh bauran Pemasaran (9P) yang terdiri dari *Product*, *People*, *Place*, *Promotion*, *Price*, *Process*, *Physical Evidance*, *Performance*, *Power* berdasarkan hasil kategori bauran pemasaran (9P) menunjukkan kategori baik.
3. Sebagian besar responden menunjukkan kesediaan tinggi dalam melakukan pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur, berada pada kategori bersedia untuk kembali menggunakan, merekomendasikan dan tetap memilih layanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur.
4. Berdasarkan hasil regresi linier berganda bauran pemasaran *Product* (Produk), *Promotion* (Promosi), *Price* (Tarif), *Performance* (Kinerja), dan *Power* (Kekuatan) memiliki pengaruh signifikan terhadap pemanfaatan ulang, sementara bauran pemasaran *People* (Orang), *Place* (Lokasi), *Process* (Proses),

Physical Evidance (Bukti Fisik) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap pemanfaatan ulang. Hal ini menunjukkan bahwa pasien lebih mempertimbangkan kualitas inti layanan, keterjangkauan biaya, efektivitas promosi serta kinerja rumah sakit dalam memberikan pelayanan.

6.2 Saran

Adapun saran berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan yaitu:

1. Kepada pihak rumah sakit, pada *place* (lokasi) Rumah Sakit Mata strategis di Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur diharapkan meningkatkan visibilitas lokasi dengan penambahan papan petunjuk arah menuju rumah sakit dengan jelas.
 - a. Pada *place* (lokasi) Rumah Sakit Mata mudah dijangkau dapat mengembangkan layanan telemedisin atau konsultasi *online* sehingga pasien bisa melakukan konsultasi awal atau kontrol ringan.
 - b. Pada *place* (lokasi) poli dekat dengan parkir dapat meningkatkan kenyamanan pasien dengan menambah fasilitas penunjang seperti kanopi pelindung di area parkir.
 - c. Pada *place* (lokasi) poli mudah ditemukan di Rumah Sakit Mata Masyarakat perlunya perbaikan dalam sistem petunjuk arah agar pasien mudah menemukan poli yang dituju.
2. Pada *process* (proses) antrian dokter cepat, pihak rumah sakit bisa menyediakan informasi transparan terkait estimasi waktu tunggu dokter.

- a. Pada *process* (proses) alur pelayanan tidak membingungkan pasien pihak rumah sakit melakukan sosialisasi alur pelayanan secara berkala dan meningkatkan informasi yang jelas mengenai alur pelayanan.
- b. Pada *process* (proses) dokter datang tepat waktu pihak rumah sakit memberikan informasi transparan kepada pasien bila terjadi keterlambatan.

3. Bagi peneliti lain

Bagi peneliti lain yang akan mengkaji permasalahan ataupun penelitian yang sejenis, agar dapat lebih mengembangkan lagi dengan pendekatan teori yang lain, misalnya dengan menambahkan beberapa objek rumah sakit yang lain sebagai pembanding sehingga dapat memperoleh hasil penelitian yang lebih optimal.