

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 Kesimpulan**

1. Pengunjung di Poli VIP sebagian besar berumur 36-55 tahun dan berpendidikan di perguruan tinggi dengan jenis pekerjaan terbanyak adalah PNS serta dengan pendapatan tertinggi Rp 3.000.000,- s/d Rp 5.000.000,-.
2. Hasil identifikasi *product, price, promotion, place, process, people, physical evidence* di Poli VIP termasuk dalam kategori “baik” dan “sangat baik”. Sedangkan *productivity and quality* termasuk dalam kategori “sangat tidak baik” dan “baik”.
3. Hasil identifikasi proses keputusan pembelian di Poli VIP termasuk dalam kategori “rendah”, “tinggi” dan “sangat tinggi”.
4. Hasil identifikasi keputusan pembelian di Poli VIP termasuk dalam kategori “tinggi” dan “sangat tinggi”.
5. Terdapat hubungan antara bauran *product, price, promotion, physical evidence*, dan *productivity and quality* dengan keputusan pembelian. Sedangkan bauran *place, process* dan *people* tidak mempunyai hubungan yang signifikan terhadap keputusan pembelian.

#### **6.2 Saran**

1. Poli VIP telah melakukan promosi iklan pada media elektronik maupun media cetak. Namun mengingat Poli VIP merupakan pelayanan baru di

2. UPT RSMM, maka Poli VIP membutuhkan promosi yang lebih besar dibanding pelayanan .
3. lain di UPT RSMM. Oleh karena itu iklan yang sudah tersedia masih dapat dioptimalkan lagi seperti melengkapi informasi pilihan jenis layanan, fasilitas, tarif dan tenaga medis ke dalam iklan sehingga memudahkan konsumen untuk memilih sesuai kebutuhan mereka dan untuk lebih meyakinkan konsumen dalam membuat keputusan untuk menggunakan layanan Poli VIP.
4. UPT RSMM perlu menambah SDM untuk bertugas sebagai resepsionis di ruang Poli VIP sehingga dapat membantu memberikan informasi pelayanan kepada pengunjung yang datang ke Poli VIP.
5. Perlu menyediakan kotak saran di ruang Poli VIP agar pasien mudah dalam menyampaikan kritikan dan masukan sebagai bahan evaluasi bagi rumah sakit untuk terus membangun kualitas pelayanan Poli VIP yang lebih baik.
6. Sampel dalam penelitian ini hanya terbatas pada sebagian konsumen yang ada di Poli VIP saja, akan lebih baik jika sampel yang diambil meliputi pasien umum di rawat jalan yang berpotensi untuk melakukan pembelian di Poli VIP, sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasikan dalam lingkup yang lebih luas