

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab terdahulu, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Karakteristik pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Perdana Medica Surabaya yaitu pasien mayoritas perempuan, pegawai swasta, dalam kategori umur dewasa awal 26-35 tahun dengan pendidikan menengah (SMA), memiliki tingkat ekonomi menengah kebawah.
2. Secara keseluruhan *attributes product* di Rumah Sakit Ibu dan Anak Perdana Medica termasuk dalam kategori baik. Akan tetapi masih ada sub variabel yang dinilai kurang baik yaitu *attributes non product* yang meliputi tempat parkir yang kurang memadai, logo rumah sakit yang tidak terlihat dengan jelas, gedung rumah sakit yang kurang terlihat dari jalan raya, dan kurangnya kebersihan toilet/wc.
3. Secara keseluruhan *benefits* pelayanan yang terkait keamanan, kenyamanan, kepuasan, kebutuhan, dan rasa bangga di Rumah Sakit Ibu dan Anak Perdana Medica termasuk dalam kategori baik.
4. Secara keseluruhan *attitude* responden setelah menerima pelayanan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Perdana Medica termasuk dalam kategori baik.

6.2 Saran

1. Bagi rumah sakit, perlunya peningkatan mutu pelayanan secara berkesinambungan dengan tujuan meningkatkan daya saing dari rumah sakit pemerintah, rumah sakit swasta, dan praktek dokter swasta.
2. Bagi rumah sakit, membentuk tim pemasaran yang terintergritas dari beberapa divisi sehingga mampu menjalankan riset pemasaran, kerja sama antar perusahaan swasta maupun asuransi, serta mampu menggali kebutuhan, harapan, dan keluhan pelanggan.
3. Rekomendasi peningkatan kunjungan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Perdana Medica Surabaya berdasarkan analisis *types of brand association* dengan cara mengoptimalkan attributes non product rumah sakit yaitu meningkatkan kebersihan toilet/wc, memperluas informasi tentang nama dan logo rumah sakit agar lebih dikenal luas melalui promosi diberbagai media, memberikan papan nama/petunjuk arah agar gedung rumah sakit terlihat dengan jelas, dan memperluas lahan parkir.