

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab terdahulu, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Terdapat 8 faktor dari teori 7P secara positif memiliki pengaruh terhadap keputusan pemilihan jasa rumah sakit yaitu : (1) Karakteristik konsumen seperti personal : umur, jenis kelamin, ekonomi, pekerjaan, dan Pendidikan dan variabel terkait yang dapat menyebabkan penurunan jumlah kunjungan pasien yaitu (2) Produk dan pelayanan (3) Harga (4) Tempat (5) Promosi (6) Sumber Daya Manusia (7) Bukti fisik (8) Proses.
2. Terdapat 2 faktor dari teori 9P secara parsial hanya sebagian dari variabel bauran pemasaran yang mendorong keputusan memilih yaitu : (1) harga dan (2) SDM, Bauran pemasaran yang lain seperti produk, tempat, promosi, lingkungan fisik, proses dan kelompok acuan tidak mendorong keputusan memilih.
3. Bauran Sumber Daya Manusia atau people adalah faktor yang berpengaruh paling tinggi berdasarkan pembahasan 9 artikel pendukung baik variabel intervening maupun variabel bebas.
4. Terdapat 3 Faktor secara negatif tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan pemilihan jasa yaitu (1) Proses (2) Produk (3) Harga.

5.2 Saran

Berdasarkan temuan dan kajian penelitian hasil literature ini bisa digunakan sebagai dasar usulan kepada manajemen rumah sakit untuk dasar pengembangan bauran pemasaran dalam rangka meningkatkan kunjungan di rumah sakit dengan upaya :

1. Peningkatan fasilitas yang berada di rumah sakit, lingkungan rumah sakit, dan keamanan untuk meningkatkan kenyamanan pasien dan keluarga pasien.
2. Perubahan sistem pembayaran obat di apotek dengan menempatkan kasir di apotek agar memudahkan pasien dalam melakukan pembayaran.
3. Peningkatan kinerja dokter dan perawat dalam hal ketepatan waktu periksa, sikap, empati kepada pasien, perilaku, penjelasan tentang obat yang harus diminum, akses dan kemudahan untuk menghubungi dokter dengan melakukan pelatihan.
4. Meningkatkan produk yang ditawarkan oleh pihak rumah sakit, dikarenakan dengan adanya produk yang lebih baik pasien akan lebih nyaman dan akan memilih kembali untuk melakukan pengobatan.