

## **BAB 8**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **8.1 Kesimpulan**

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan terhadap faktor-faktor bauran pemasaran jasa dengan kesetiaan pelanggan unit rawat jalan RS Zahirah, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah wanita, berada dalam usia produktif dengan tingkat pendidikan dan penghasilan cukup tinggi, bekerja di bidang swasta, dan bertempat tinggal di wilayah yang sama dengan RS Zahirah yaitu kecamatan Jagakarsa.
2. Pasien yang memiliki persepsi baik terhadap *product* (produk) RS Zahirah adalah lebih dari separuh, yaitu sebanyak 54% dan sisanya sebanyak 46% memiliki persepsi yang kurang baik terhadap produk RS Zahirah. Faktor produk memiliki hubungan yang bermakna dengan kesetiaan pelanggan di Unit Rawat Jalan RS Zahirah.
3. Pasien yang memiliki persepsi baik terhadap *price* (harga/tarif) RS Zahirah adalah lebih dari separuh, yaitu sebanyak 56% dan sisanya sebanyak 44% memiliki persepsi yang kurang baik terhadap harga RS Zahirah. Faktor *price* (harga/tarif) tidak memiliki hubungan yang bermakna dengan kesetiaan pelanggan di Unit Rawat Jalan RS Zahirah.
4. Pasien yang memiliki persepsi baik terhadap *place* (lokasi) RS Zahirah adalah lebih dari separuh, yaitu sebanyak 60% dan sisanya sebanyak 40% memiliki persepsi yang kurang baik terhadap lokasi RS Zahirah. Faktor lokasi memiliki hubungan yang bermakna dengan kesetiaan pelanggan di Unit Rawat Jalan RS Zahirah.
5. Pasien yang memiliki persepsi baik terhadap *promotion* (promosi) RS Zahirah adalah lebih dari separuh, yaitu sebanyak 53% dan sisanya sebanyak 47% memiliki persepsi yang kurang baik terhadap promosi. Faktor promosi memiliki hubungan yang bermakna dengan kesetiaan pelanggan di Unit Rawat Jalan RS Zahirah.

6. Pasien yang memiliki persepsi kurang baik terhadap *people* (petugas) RS Zahirah adalah lebih dari separuh, yaitu sebanyak 51% dan sisanya sebanyak 49% memiliki persepsi yang kurang baik terhadap petugas. Faktor petugas tidak memiliki hubungan yang bermakna dengan kesetiaan pelanggan di Unit Rawat Jalan RS Zahirah.
7. Pasien yang memiliki persepsi kurang baik terhadap *process* (prosedur) RS Zahirah adalah lebih dari separuh, yaitu sebanyak 58% dan sisanya sebanyak 42% memiliki persepsi yang baik terhadap prosedur. Faktor prosedur memiliki hubungan yang bermakna dengan kesetiaan pelanggan di Unit Rawat Jalan RS Zahirah.
8. Pasien yang memiliki persepsi baik terhadap *physical evidence* (tampilan/bukti fisik) RS Zahirah adalah lebih dari separuh, yaitu sebanyak 57% dan sisanya sebanyak 43% memiliki persepsi yang kurang baik terhadap tampilan/bukti fisik. Faktor tampilan/bukti fisik memiliki hubungan yang bermakna dengan kesetiaan pelanggan di Unit Rawat Jalan RS Zahirah.

## 8.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis mencoba untuk mengajukan beberapa saran kepada pihak RS Zahirah :

### 1. Bagian Marketing (Pemasaran)

- a. Meningkatkan upaya promosi baik internal dan eksternal terkait dengan jenis layanan yang ada di RS Zahirah. Upaya promosi yang dapat dilakukan antara lain dengan mengadakan seminar dengan topik-topik yang menarik secara gratis untuk pelanggan ataupun masyarakat awam atau dengan mengadakan talk show bekerja sama dengan media luar.
- b. Mengembangkan program promosi melalui *word of mouth* diantara para pelanggan setia RS Zahirah untuk menyampaikan keunggulan-keunggulan yang dimiliki RS Zahirah kepada para pelanggan baru.
- c. Mengembangkan upaya pemasaran melalui brosur atau leaflet dalam rangka mengenalkan produk-produk layanan RS Zahirah. Brosur/leaflet berisikan gambaran umum Unit Rawat Jalan RS Zahirah dengan

menonjolkan kemampuan teknis medis serta nama-nama dokter spesialis yang praktek.

- d. Memberikan diskon khusus bagi pelanggan-pelanggan RS Zahirah yang telah sering menggunakan pelayanan kesehatan di RS Zahirah.

## 2. Direktur Operasional

Membentuk suatu tim khusus untuk memantau kualitas pelayanan yang secara berkala melakukan evaluasi dan menganalisis mutu pelayanan di unit rawat jalan melalui survei atau observasi langsung. Selanjutnya dari hasil kegiatan survei dan observasi tersebut dapat menghasilkan rekomendasi untuk meningkatkan mutu pelayanan.

## 3. Bagian HRD

- a. Meningkatkan standar pelayanan di unit rawat jalan melalui peningkatan kualitas personil pelaksanaanya baik kualitas teknis medis maupun komunikasi dengan pasien.
- b. Memberikan pelatihan-pelatihan kepada perawat dan karyawan administrasi untuk meningkatkan kompetensi.

## 4. Kepala Bidang Bagian Umum

Senantiasa melakukan pemantauan dan pengawasan kebersihan lingkungan dan ruangan rumah sakit, keamanan dan kenyamanan pasien dan karyawan rumah sakit dengan mengkoordinasikannya kepada para petugas-petugas terkait di RS Zahirah seperti *cleaning service*, *security* dll.