

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Gambaran mengenai *physical support* responden memiliki persepsi yang **cukup baik**. Dimensi dari *physical support* yang paling tinggi skornya yaitu : fasilitas dibandingkan dengan lokasi dan peralatan rumah sakit. Hal ini disebabkan karena fasilitas yang meliputi: kelayakan fasilitas gedung, kenyamanan, keamanan, kondisi ruangan, kebersihan, kelengkapan obat di apotik, kestrategisan lokasi, makanan yang disediakan dan tata letak ruangan rumah sakit dinilai lebih tinggi daripada lokasi dan peralatan.
2. Gambaran mengenai *contact personnel* secara umum, responden memiliki persepsi yang **cukup baik**. Dimensi yang mendapatkan skor yang paling tinggi adalah profesionalisme. Hal ini disebabkan karena profesionalisme dokter dan perawat berperan mendorong kesembuhan pasien, terutama keramahan dan perhatian khusus mereka kepada pasien
3. Gambaran mengenai kepercayaan pelanggan terhadap rumah sakit Advent di Bandung secara umum **cukup tinggi**. Intergritas merupakan dimensi yang mempunyai skor tertinggi dibandingkan dengan dimensi kemampuan dan kebaikan hati. Hal ini disebabkan karena intergritas rumah sakit yang tinggi maka akan mempengaruhi terhadap kepercayaan pengguna terhadap rumah sakit rumah sakit

4. Pengaruh *physical support* terhadap kepercayaan pengguna jasa rumah sakit Advent Bandung dinilai positif dilihat dari variabel *physical support* yang berada dalam kategori cukup. Dilihat dari koefisien determinasi antara kedua variabel tersebut menunjukkan pengaruh sebesar 40,60%.
5. Pengaruh *contact personnel* terhadap kepercayaan pengguna jasa rumah sakit Advent Bandung dinilai positif dilihat dari variabel *contact personnel* yang berada dalam kategori cukup sehingga menyebabkan variabel kepercayaan pengguna jasa masih berada dalam kategori cukup. Dilihat dari koefisien determinasi antara kedua variabel tersebut menunjukkan pengaruh sebesar 53,60%.
6. *Physical support* dan *contact personnel* berpengaruh secara simultan terhadap kepercayaan pengguna jasa rumah sakit Advent Bandung sebesar 53,90%. Sisanya sebesar 46,10% dipengaruhi oleh faktor-faktor yang lain.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil dan kesimpulan penelitian maka dapat diajukan saransaran penelitian sebagai berikut:

1. Pihak rumah sakit untuk lebih memperhatikan *physical support* dan *contact personnel*, terutama fasilitas parkir, ketersediaan fasilitas pendukung, keramahan paramedis, kemudahan menemui tenaga medis dan kemudahan memperoleh informasi dari petugas, serta meningkatkan kepercayaan pengguna jasa dengan cara meningkatkan kontribusi rumah sakit kepada masyarakat yaitu dengan memberikan perhatian terhadap masyarakat seperti melakukan kegiatan sosial (pengobatan/perawatan gratis bagi masyarakat

kurang mampu, sunatan masal dan penyuluhan) dan diharapkan juga membantu meningkatkan pendidikan masyarakat di lingkungannya, seperti memberikan beasiswa untuk lembaga pendidikan, kegiatan seminar, sebagai tempat pelatihan dan pendidikan dan sebagainya.

2. Pihak rumah sakit untuk lebih memperhatikan adanya hubungan antara *physical support* dan *contact personnel* serta lebih berorientasi pelanggan, dengan menekankan kepada semua petugas bahwa rumah sakit tak bisa hidup tanpa adanya pengguna jasa dengan cara, (1) tenaga medis (dokter) yang mendahulukan kepentingan pasien dan pihak rumah sakit terutama rumah sakit swasta meninjau kembali kerjasama dengan dokter spesialis tidak tetapnya, sehingga waktu pemeriksaan tepat waktu, (2) petugas medis, non medis dan paramedis harus melayani pasien dengan ramah, cepat dan tanggap, seperti mengucapkan salam dan senyum jika bertemu para pengguna jasa, tanggap dan cepat jika pengguna (pasien) membutuhkannya, (3) menyediakan sistem pendidikan dan pelatihan untuk petugas medis, paramedis dan non medis untuk meningkatkan kemampuan dalam melayani pengguna jasa dan penggunaan peralatan medis dan non medis di rumah sakit, sehingga petugas bisa dengan cepat melayani pengguna (pasien), dan (4) pihak rumah sakit diharapkan meningkatkan, melengkapi, memelihara dan merenovasi fasilitas fisik yang dimiliki rumah sakit seperti fasilitas pendukung, batas dan area parkir, kebersihan.
3. Pihak rumah sakit diharapkan meningkatkan *physical support* dan *contact personnel* rumah sakit secara terus menerus karena mempengaruhi

kepercayaan pengguna. Pihak rumah sakit diharapkan mempunyai sistem komplain dengan menerima masukan dari pengguna jasa (pasien) dengan cara: (1) menyediakan kotak saran atau unit yang menangani keluhan pengguna jasa, sehingga bisa mengetahui dengan jelas apa permasalahan yang dihadapi pengguna jasa dan berusaha mencari solusinya, (2) melakukan survey kebutuhan dan preferensi untuk mengetahui kebutuhan dan preferensi pengguna jasa, dan dijadikan bahan masukan untuk merancang program pemasaran terutama *physical support* dan *contact personnel*.

4. Penelitian yang dilakukan pada rumah sakit Advent Bandung masih terbatas pada variabel *physical support* dan *contact personnel* dan kepercayaan pengguna jasa. Untuk penelitian selanjutnya bisa dikembangkan dengan menambahkan variabel lain seperti sistem operasi jasa, pengalaman pengguna jasa dan melanjutkan dengan melihat pengaruh terhadap komitmen pengguna jasa, intensi untuk kembali dan intensi untuk merekomendasikan.