

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### A. Simpulan

Mengacu pada pemaparan bab sebelumnya, maka bisa dirumuskan penelitian ini yaitu:

1. Variabel *Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan berkunjung pasien rawat inap.
2. Variabel *Electronic word of mouth* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan berkunjung pasien rawat inap.
3. Variabel *Brand Image* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan berkunjung pasien rawat inap.
4. Variabel *Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan berkunjung pasien rawat inap dengan *Brand Image* sebagai variabel mediasi.
5. Variabel *Electronic word of mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan berkunjung pasien rawat inap dengan *Brand Image* sebagai variabel mediasi.

#### B. Implikasi

Mengacu pada pemaparan sebelumnya, maka terdapat beberapa saran yang bisa penulis berikan pada pihak terkait. Melalui saran ini, maka bisa memberikan beberapa implikasi yang mendorong kelanjutan hasil penelitian ini secara lebih baik.

## 1. Implikasi Manajerial

Sebagaimana hasil dari penelitian ini bahwa *service quality*, *Electronic word of mouth* dan *brand image* merupakan faktor penting yang memberikan pengaruh terhadap keputusan berkunjung pasien rawat inap. Oleh karena itu, pihak manajerial rumah sakit diharapkan agar bisa senantiasa memberi pelayanan yang baik, agar menciptakan *electronic word of mouth* dan *brand image* yang baik juga, sehingga mampu meningkatkan jumlah konsumen yang berkunjung. Pihak manajerial, perlu memberikan motivasi kepada tenaga medis untuk meningkatkan kompetensinya supaya kualitas pelayanan bisa meningkat serta dapat mengoptimalkan sumber daya yang ada. Hasil penelitian ini dipaparkan pula bahwa *electronic word of mouth* belum mampu memberikan pengaruh terhadap keputusan berkunjung pasien secara langsung, sehingga pihak rumah sakit perlu mempertahankan *brand image* yang positif, karena *brand image* dapat memediasi *electronic word of mouth* terhadap keputusan berkunjung. Agar SDM bisa meningkat, maka rumah sakit perlu untuk mengadakan pelatihan secara rutin dan memberi dukungan kepada karyawan untuk bisa mengikuti program pendidikan yang disediakan.

## 2. Implikasi Teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan tambahan informasi secara teoritis mengenai faktor-faktor yang memberikan pengaruh terhadap keputusan berkunjung pasien untuk melakukan rawat inap di

sebuah rumah sakit. Harapannya melalui keterbatasan penelitian ini maka akan bisa menjadi referensi dan motivasi untuk penelitian berikutnya. Penelitian ini menemukan bahwa *electronic word of mouth* secara langsung masih belum mampu memberikan pengaruh terhadap keputusan berkunjung pasien rawat inap, sehingga peneliti selanjutnya perlu mengidentifikasi faktor yang menyebabkan hal ini terjadi. Misalnya melalui penggunaan indikator variabel *electronic word of mouth* yang lebih lengkap atau indikator lainnya di luar penelitian ini, yang diharapkan bisa memberi hasil yang lebih baik.

### **C. Keterbatasan Penelitian**

Keterbatasan dari penelitian ini adalah seluruh hipotesis penelitian masih belum bisa dibuktikan dari hasil penelitian ini, dimana variabel *electronic word of mouth* diketahui tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan berkunjung pasien rawat inap. Hasil tersebut berbeda dari penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh *electronic word of mouth* yang signifikan. Oleh karena itu, penulis kesulitan dalam menemukan acuan referensi serta menerangkan alasan mengapa tidak ditemukan pengaruh sesuai teori yang ada, sebab teori yang mendukung hasil penelitian ini sangat terbatas dan tidak banyak.