

BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

A. Kesimpulan

1. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan di poli obgyn Rumah Sakit Ananda Purwokerto.
2. Citra perusahaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan di poli obgyn Rumah Sakit Ananda Purwokerto.
3. Keterikatan pelanggan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan di poli obgyn Rumah Sakit Ananda Purwokerto.
4. Kepuasan pelanggan di poli obgyn Rumah Sakit Ananda Purwokerto berpengaruh positif terhadap *word-of-mouth*.
5. Kepuasan pelanggan di poli obgyn Rumah Sakit Ananda Purwokerto berpengaruh positif terhadap *repurchase intention*.
6. Kepuasan pelanggan di poli obgyn Rumah Sakit Ananda Purwokerto memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap *word-of-mouth*.
7. Kepuasan pelanggan memediasi pengaruh citra Rumah Sakit Ananda Purwokerto terhadap *word-of-mouth*.
8. Kepuasan pelanggan di poli obgyn Rumah Sakit Ananda Purwokerto memediasi pengaruh keterikatan pelanggan terhadap *word-of-mouth*.
9. Kepuasan pelanggan di poli obgyn Rumah Sakit Ananda Purwokerto memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap *repurchase intention*.
10. Kepuasan pelanggan memediasi pengaruh citra Rumah Sakit Ananda Purwokerto terhadap *repurchase intention*.
11. Kepuasan pelanggan di poli obgyn Rumah Sakit Ananda Purwokerto memediasi pengaruh keterikatan pelanggan terhadap *repurchase intention*.

B. Implikasi

1. Implikasi Manajerial

Sebagai penelitian empiris, hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh Poli Obgyn Rumah Sakit Ananda Purwokerto sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan strategi pemasaran mereka demi terus meningkatkan *word-of-mouth* yang tersebar di masyarakat dan *repurchase intention* dari para pasien yang melakukan pemeriksaan kesehatan. Demi terus meningkatkan hal tersebut pihak manajemen Rumah Sakit Ananda Purwokerto perlu memprioritaskan berbagai kebijakan yang terkait dengan kualitas layanan, citra rumah sakit maupun keterikatan pelanggan.

Cara-cara yang dapat dilakukan diantaranya adalah dengan selalu memberikan layanan kesehatan yang berkualitas secara konsisten, selalu menampilkan kinerja layanan kesehatan yang terbaik kepada para pasien secara adil dan professional. Poli Obgyn Rumah Sakit Ananda Purwokerto juga harus memperhatikan lebih lanjut terkait dengan pendaftaran. Dikarenakan sebagian berasal dari luar kota Purwokerto, maka untuk menuju Rumah Sakit Ananda Purwokerto membutuhkan waktu yang cukup lama dan melewati perjalanan yang cukup jauh, sedangkan untuk melakukan pendaftaran harus langsung ditempat sehingga pasien dari luar kota harus menunggu antrian yang lama bahkan terkadang harus menunggu waktu pemeriksaan sampai malam sehingga pasien merasakan bahwa waktu yang dihabiskan untuk mengantri tidak efisien, untuk itu

beberapa pasien menyarankan untuk diadakanya pendaftaran secara online agar memudahkan pasien dari luar kota. Selain terkait dengan pendaftaran terdapat juga masukan untuk tersedianya layanan USG 4 dimensi agar pasien dapat melihat hasil USG dengan lebih jelas.

Pihak manajemen Rumah Sakit Ananda Purwokerto juga harus mampu secara terus-menerus membangun citra positif rumah sakit secara konsisten sesuai dengan harapan dan keinginan pasien. Citra Perusahaan yang kuat akan membuat Rumah Sakit Ananda Purwokerto dapat teruk eksis dan bertahan untuk menjadi Rumah Sakit pilihan terbaik di kalangan masyarakat Purwokerto dan sekitarnya. Terbukti dengan banyaknya pelanggan yang datang dari luar kota, hal ini mampu untuk menjadi alasan pengembangan sistem yang lebih baik lagi guna memenuhi kebutuhan dan kemudahan pasien untuk mengakses layanan kesehatan,

Pihak manajemen Rumah Sakit Ananda Purwokerto juga perlu untuk terus membangun hubungan personal yang baik dengan para pasien berdasarkan pemenuhan kebutuhan, keinginan dan harapan-harapan pasien sehingga pasien memiliki ikatan yang erat dengan Poli Obyn Rumah Sakit Ananda Purwokerto. Manajemen Rumah Sakit Ananda Purwokerto juga dapat semakin aktif menyapa pelanggan melalui social media untuk berinteraksi secara berkelanjutan dan memberikan informasi-informasi terbaru tentang rumah sakit yang bertujuan untuk meningkatkan *awareness* masyarakat.

2. Implikasi Teoritis

Bagi peneliti selanjutnya perlu mengembangkan model penelitian dengan menghubungkan pengaruh langsung variable independen dengan variable dependen. Selain itu, pengujian variabel lain juga dapat dilakukan untuk mengembangkan model penelitian seperti menambahkan variabel emosi positif dan kepercayaan pelanggan. Peneliti selanjutnya juga dapat mengganti penggunaan subjek penelitian untuk menguji apakah variabel-variabel tersebut juga dapat diterapkan pada subjek lain seperti klinik dokter, klinik bidan maupun sektor non-medis lainnya.

C. Keterbatasan

Pada penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan yang mungkin dapat menimbulkan gangguan terhadap hasil penelitian. Peneliti menyadari bahwa keterbatasan penelitian ini yaitu pengumpulan data melalui kuesioner masih ada kelemahan-kelemahan seperti jawaban yang kurang cermat dan responden yang menjawab dengan kondisi yang kurang fokus. Selain itu, pada penelitian ini masih terbatas pada akses data populasi pasien yang dituju dalam upaya pemenuhan teknik pengambilan sampel yang menggunakan *simple random sampling* dikarenakan sangat ketat peraturan dalam mengakses data pasien yang bersifat sangat rahasia sesuai dengan regulasi yang berlaku dalam rekam medis pasien.

Peneliti juga menyadari keterbatasan dalam melakukan penelaahan penelitian, pengetahuan yang kurang, literatur yang kurang, waktu dan tenaga. Hal ini merupakan kendala bagi peneliti untuk

melakukan penyusunan yang mendekati sempurna, namun demikian bukan berarti hasil penelitian tidak valid dan realibel.