

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Setelah dilakukan pengujian dan analisis data dalam penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan sesuai dengan hipotesis yang telah dirumuskan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan pada Instalasi Rawat Jalan yang diberikan oleh RSUD Kota Bekasi terhadap kepuasan pasien
2. Terdapat pengaruh fasilitas pada Instalasi Rawat Jalan yang diberikan oleh RSUD Kota Bekasi terhadap kepuasan pasien
3. Terdapat pengaruh strategi pemasaran digital terhadap kepuasan pasien RSUD Kota Bekasi
4. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan Instalasi Rawat Jalan yang diberikan oleh RSUD Kota Bekasi terhadap loyalitas pasien
5. Terdapat pengaruh fasilitas Instalasi Rawat Jalan yang diberikan oleh RSUD Kota Bekasi terhadap loyalitas pasien
6. Terdapat pengaruh Strategi pemasaran digital terhadap loyalitas pasien RSUD Kota Bekasi
7. Terdapat pengaruh kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien RSUD Kota Bekasi
8. Kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap loyalitas yang dimediasi oleh kepuasan pasien RSUD Kota Bekasi
9. Fasilitas memiliki pengaruh terhadap loyalitas yang dimediasi oleh kepuasan pasien RSUD Kota Bekasi

10. Strategi pemasaran tidak memiliki pengaruh terhadap loyalitas yang dimediasi oleh kepuasan pasien RSUD Kota Bekasi

## **B. Saran**

### **1. Bagi RSUD Kota Bekasi**

Peningkatan yang berkelanjutan dari kualitas pelayanan sangat disarankan karena dari hasil uji t membuktikan bahwa secara parsial variabel tersebut memiliki pengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pasien RSUD Kota Bekasi. Berdasarkan analisis deskriptif, kualitas pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,15 dan dalam kategori “tinggi” (dengan rentang 3,41-4,20) yang menjelaskan bahwa kondisi variabel yang tinggi atau baik sehingga kualitas pelayanan sangat diharapkan tetap sesuai dengan standar yang berlaku.

Peningkatan yang berkelanjutan dari fasilitas terutama lahan parkir sangat disarankan karena dari hasil uji t membuktikan bahwa secara parsial variabel tersebut memiliki pengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pasien RSUD Kota Bekasi. Indikator sarana parkir menghasilkan skor 2,91 dengan rentang (2,61 – 3,40) yang menunjukkan nilai sedang atau cukup, sesuai dengan kondisi di lapangan bahwa perlu diadakan perluasan lahan parkir. Namun jawaban kuesioner responden mengenai variabel fasilitas dengan jumlah rata-rata sebesar 3,69 dan dalam kategori “tinggi” (dengan rentang 3,41-4,20) yang menjelaskan bahwa kondisi variabel yang tinggi atau baik sehingga dapat dikatakan bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap fasilitas yang diberikan oleh Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Bekasi.

Peningkatan yang berkelanjutan dari strategi pemasaran digital juga sangat disarankan karena dari hasil uji t membuktikan bahwa secara parsial variabel tersebut

memiliki pengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pasien RSUD Kota Bekasi. Berdasarkan analisis deskriptif, strategi pemasaran digital memperoleh nilai rata-rata 3,79 dan dalam kategori “Tinggi” (rentang 3,41 – 4,20), untuk indikator ketersediaan informasi produk berupa artikel maupun foto yang mendukung dan memberikan panduan bagi pasien, ketersediaan bantuan pelayanan online, kemudahan akses, dan interaksi aktif dengan pasien melalui website maupun media sosial. Artinya sebagian besar responden merasa puas atas strategi pemasaran digital yang dilaksanakan oleh RSUD Kota Bekasi sehingga dinilai baik oleh responden. Namun, strategi pemasaran digital belum memacu pasien untuk bersedia mengikuti informasi di sosial media dan platform digital RSUD Kota Bekasi, hal ini dapat dilihat dari indikator loyalitas pasien pada kuesioner nomor 9 dengan skor 3,34 rentang (2,61 – 3,40) yang menunjukkan nilai sedang atau cukup. Sehingga diperlukan *gimmick* atau strategi lanjutan untuk menarik minat pasien agar menjadi *followers* di media sosial maupun website.

#### 1. Bagi Peneliti

- a. Perlu melakukan penelitian lanjutan tentang kepuasan pasien yang lebih detail atas pelayanan yang menghubungkan antara variabel karakteristik umum pasien dengan variabel kualitas pelayanan
- b. Perlu melakukan penelitian lanjutan tentang Kepuasan dengan mengkaji harapan dari pihak manajemen Rumah Sakit.
- c. Perlu menambah jumlah responden agar dapat menjadi bahan evaluasi untuk Rumah Sakit

