

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan, bahwa:

1. Berdasarkan hasil analisis kuantitatif dengan uji *wald*, dengan melihat nilai signifikansi $<0,05$, terdapat tiga dimensi dari WOM yang berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan jasa rawat inap pada Rumah Sakit Advent Bandar Lampung (Y), yaitu dimensi pembicara, dimensi topik, dan dimensi tindakan.
2. Hasil uji *Nagelkerke R Square* yaitu 0,476 yang berarti bahwa variabel *Word Of Mouth* (WOM) mampu mempengaruhi keputusan menggunakan jasa rawat inap pada Rumah Sakit Advent Bandar Lampung (Y) sebesar 47,6%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar WOM.
3. Berdasarkan analisis kualitatif (*nilai mean*) di dapat bahwa rata-rata informasi dari seluruh variabel X ditanggapi positif oleh responden dengan *mean* sebesar 3,66, dan dimensi tindakan merupakan dimensi WOM yang paling positif dengan *mean* sebesar 4,06, dan berdasarkan hasil analisis kuantitatif (nilai B) bahwa dimensi tindakan juga memiliki pengaruh terbesar dengan B sebesar 0,406 atau 40,6 %.

3.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang di peroleh dari penelitian ini maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Hasil pengolahan data melalui analisis kuantitatif menunjukkan dimensi pembicara, topik, dan tindakan, merupakan tiga dimensi yang berpengaruh signifikan. Oleh sebab itu , sebaiknya Rumah Sakit Advent Bandar Lampung tetap mempertahankan informasi positif mengenai hal-hal yang berhubungan dengan ketiga dimensi tersebut, dengan meningkatkan kualitas pelayanan, penyediaan fasilitas yang semakin baik, dan terus menjaga hubungan dengan masyarakat melauai peningkatan hubungan dalam komunitas-komunitas yang sudah dibangun oleh Rumah Sakit Advent, agar informasi yang beredar di masyarakat tetap positif.
2. Dimensi Tindakan merupakan dimensi yang memiliki pengaruh terbesar dalam WOM yang beredar di Rumah Sakit Advent Bandar Lampung, untuk itu Rumah Sakit Advent sebaiknya terus melakukan tindakan atau penanganan yang terbaik bagi pasien, melauai tenaga medis dan non-medis yang kompeten dan ramah, serta peningkatan proses pelayanan rawat inap yang cepat dan tepat kepada pasien, agar WOM yang beredar mengenai tindakan yang dilakukan Rumah Sakit Advent Bandar Lampung tetap positif.

3. Hasil penelitian menunjukkan masih adanya informasi-informasi yang masih cenderung kurang didapat oleh masyarakat melalui WOM , seperti kegiatan promosi, penyediaan kotak saran, *call center*. Sebaiknya, bagi Rumah Sakit Advent Bandar Lampung, lebih menginformasikan kepada masyarakat mengenai promosi yang sedang dilakukan melalui berbagai media (seperti, koran, brosur, spanduk, radio dan lainnya), kemudian meningkatkan penyediaan kotak saran di sekitar Rumah Sakit Advent Bandar Lampung, serta mengoptimalkan penggunaan *call center*, sebagai media menjawab saran, kritik, dan keluhan masyarakat.