

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas layanan, komunikasi *Word of mouth*, dan harga terhadap keputusan menggunakan jasa pada Rumah Sakit Urip Sumoharjo maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen untuk menggunakan jasa pada Rumah Sakit Urip Sumoharjo. Rata-rata responden menjawab setuju pada variabel kualitas layanan. Hal ini menunjukkan kualitas layanan pada Rumah Sakit Urip Sumoharjo sudah baik. Kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan yang jika dijalankan dengan baik maka akan dapat menarik minat konsumen dalam proses keputusan pembelian konsumen untuk menggunakan jasa pada Rumah Sakit Urip Sumoharjo Bandar Lampung.
2. Komunikasi *word of mouth* (X_2) berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen untuk menggunakan jasa pada Rumah Sakit Urip Sumoharjo. Rata-rata responden menjawab setuju pada variabel

komunikasi *word of mouth*. Hal ini menunjukkan komunikasi *word of mouth* pada Rumah Sakit Urip Sumoharjo sudah baik dan positif sehingga dapat mempengaruhi keputusan pembelian konsumen untuk menggunakan jasa pada Rumah Sakit Urip Sumoharjo. Komunikasi *Word of mouth* tercipta oleh kepuasan konsumen saat menggunakan jasa pada suatu bisnis jasa layanan. Sehingga, untuk dapat menjadi daya tarik bagi konsumen dalam proses keputusan pembelian konsumen menggunakan jasa, hendaknya perusahaan memberikan pelayanan yang terbaik untuk memuaskan pelanggan.

3. Harga (X_3) berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen untuk menggunakan jasa pada Rumah Sakit Urip Sumoharjo. Rata-rata responden menjawab setuju pada variabel harga. Hal ini menunjukkan harga pada Rumah Sakit Urip Sumoharjo baik. Harga sering dijadikan faktor kualitas oleh konsumen, dan sering digunakan sebagai kriteria dalam menentukan nilainya. Sepanjang sejarahnya, harga telah menjadi faktor utama yang mempengaruhi pilihan para pembeli.
4. Kualitas layanan (X_1), komunikasi *word of mouth* (X_2), dan harga (X_3) Rumah Sakit Urip Sumoharjo secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan jasa pada Rumah Sakit Urip Sumoharjo Bandar Lampung.

B. Saran

Beberapa saran dan pertimbangan dalam penelitian ini antara lain :

1. Penelitian ini hanya mengambil satu subjek penelitian yaitu hanya pada pasien rawat inap Rumah Sakit Urip Sumoharjo, tidak pada keseluruhan pasien, seperti misalnya pasien yang berobat jalan. Penelitian untuk seluruh pasien akan ditemui variasi jawaban responden yang berbeda sesuai dengan pengalaman berdasarkan jenis perawatan yang berbeda-beda sehingga kemungkinan akan terbentuk pola perilaku keputusan menggunakan jasa yang berbeda. Sebaiknya dalam penelitian berikutnya, perlu diperluas subjek penelitiannya, seperti meneliti dengan subjek seluruh pasien yang sedang menjalani perawatan, baik rawat inap maupun rawat jalan. Atau dengan meneliti keputusan pembelian dengan objek penelitian keseluruhan dari ketujuh variabel bauran pemasaran jasa .
2. Pada penelitian ini, pengaruh paling besar ditunjukkan oleh variabel harga yang ditunjukkan dengan besarnya nilai beta (0,308). Dominasi pengaruh variabel harga terhadap keputusan menggunakan jasa menunjukkan bahwa harga masih menjadi pertimbangan awal selain variabel lainnya. Tingkat harga yang ditetapkan Rumah Sakit Urip Sumoharjo menjadi prioritas konsumen dalam proses keputusannya menggunakan jasa pada Rumah Sakit Urip Sumoharjo. Sebaiknya penetapan harga pada Rumah Sakit Urip Sumoharjo dapat lebih disesuaikan lagi dengan kemampuan konsumen untuk membayar. Konsistensi tingkat harga yang cukup terjangkau bagi konsumen juga diperhatikan. Hal tersebut hendaknya dapat dilakukan

sehingga konsumen dapat merasakan kesesuaian antara harga dengan manfaat yang diperoleh mereka.

3. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kualitas layanan, komunikasi *word of mouth*, dan harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan jasa pada Rumah Sakit Urip Sumoharjo Bandar Lampung, oleh karena itu bagi Rumah Sakit Urip Sumoharjo Bandar Lampung sebaiknya terus meningkatkan fokus dan inovasi pada ketiga variabel tersebut yaitu kualitas layanan, komunikasi *word of mouth*, dan harga, dengan tidak mengesampingkan aspek-aspek lainnya seperti SDM dari Rumah Sakit Urip Sumoharjo itu sendiri, komunikasi pemasaran yang baik, dan lainnya. Karena semakin baik strategi pemasaran yang digunakan oleh suatu perusahaan maka akan semakin meningkatkan keputusan pembelian.

Kelemahan penelitian:

1. Terdapat kelemahan dalam penelitian ini, misalnya seperti pernyataan dari indikator sub variabel kehandalan, mengenai ketepatan hasil pemeriksaan yang dilakukan paramedis. Responden sesungguhnya tidak benar-benar mengetahui maksud dari kata-kata paramedis tersebut. Pernyataan tersebut juga bersifat luas dan dapat mengarah tidak hanya pada suatu hasil pemeriksaan paramedis atau dokter. Namun juga dapat berarti hasil pemeriksaan dari tes laboratorium, atau hasil tes *check up*. Luasnya maksud pernyataan ini, seharusnya dapat dipersempit dengan pernyataan yang langsung pada intinya, yaitu ketepatan hasil pemeriksaan yang dilakukan dokter. Diharapkan bagi penelitian selanjutnya agar dapat lebih

teliti dalam membedakan kata untuk suatu pernyataan, sehingga tidak terdapat kekeliruan inti kalimat yang dihadapi responden.

2. Maksud dari pengertian tenaga medis dan paramedis yang belum dijelaskan dalam penelitian ini. Berdasarkan keterangan yang didapat dari Rumah Sakit Urip Sumoharjo, maksud dari tenaga medis adalah dokter. Sedangkan paramedis termasuk di dalamnya adalah perawat, bidan, apoteker, ahli gizi, analis kesehatan, ahli radiologi. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya agar dapat membedakan kedua hal ini sehingga tidak ada lagi maksud yang sama dari dua kata yang berbeda.