

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berikut ini beberapa kesimpulan yang didapatkan:

1. Telah teridentifikasi beberapa atribut yang masih memiliki kesenjangan, terdapat 15 variabel dari 30 variabel yang diajukan di kuesioner, diantaranya adalah : Ketersediaan ruang tunggu, fasilitas ruang tunggu yang memadai, ketersediaan toilet yang bersih dan nyaman, terdapat papan informasi yang jelas, prosedur pelayanan yang tidak lama dan rumit, biaya pemeriksaan yang murah, petugas medis berpengalaman dalam melayani pasien, dokter mudah ditemui sesuai jadwal, jumlah perawat yang cukup tersedia, ketanggapan perawat dalam memberikan pelayanan di ruang konsultasi, petugas informasi memberikan jawaban yang jelas, petugas farmasi dapat memberikan pelayanan yang cepat, keamanan selama berada di lingkungan rumah sakit, karyawan rumah sakit memberi perhatian yang lebih terhadap keinginan dan kebutuhan pasien, kesabaran tenaga medis ketika melayani pasien
2. Untuk meningkatkan *word of mouth*, loyalitas, dan kepuasan maka pihak manajemen poliklinik perlu memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada pasien, Jika pasien sudah merasa puas dengan seluruh atriut pelayanan yang ada maka nilai *word of mouth*, loyalitas, dan kepuasan akan mengalami kenaikan yang positif.
3. Dari 15 variabel yang memiliki nilai kesenjangan negatif telah diperoleh beberapa cara untuk memperbaiki kinerja atribut

pelayanan tersebut, diantaranya adalah melakukan beberapa penambahan fasilitas penunjang pelayanan kesehatan, perbaikan pelayanan kesehatan kepada pasien baik para karyawan dan tenaga medis, memberikan pelatihan dan training jika diperlukan, pembagian tugas yang terorganisir, serta perubahan beberapa pelayanan agar menjadi lebih mudah dan lancar.

6.2 Saran

1. Bagi Poliklinik Rumah Sakit Royal Surabaya

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data diatas, maka penulis mengajukan beberapa saran dengan harapan memberikan manfaat , yaitu :

- a. Melihat gedung rumah sakit yang masih baru dan terlihat sangat modern, sebaiknya selalu dijaga kondisi kebersihan dan kenyamanan. Selain itu dapat ditambah fasilitas penunjang lainnya seperti mesin foto copy, tempat bermain anak, mesin ATM melihat banyak pasien yang membutuhkan serta memanfaatkan lahan yang masih sangat luas dan beberapa terjadi kekosongan.
- b. Untuk pelayanan rumah sakit, khususnya para karyawan dan tenaga medis, sebaiknya selalu mempertahankan keramahan bagi para pasien yang datang. Serta dapat dilakukan beberapa pelatihan dan training bagi para karyawan dan petugas medis yang menunjang pelayanan kesehatan untuk kepuasan pelanggan.

2. Bagi penelitian selanjutnya

Bagi penelitian selanjutnya dapat melakukan penelitian di bagian rumah sakit lainnya seperti rawat inap, UGD, dll. Mengingat potensi rumah sakit royal yang akan semakin dibutuhkan masyarakat luas kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Babakus, Emin, dan W. Glynn Mangold (1992). *Adapting the SERVQUAL Scale to Hospital Services: An Empirical Investigation, Health Service Research*.
- Bloemer, Ruyter, dan Wetzels (1999). *Linking Perceived Service Quality and Service Loyalty: A Multi Dimensional Perspective. European Journal Marketing*. Volume 33.
- Choi et al (2005). *Service Quality Dimensions and Patient Satisfaction Relationship in South Korean. Journal of Service Marketing*. Vol.19
- Davidow (2003). *Have You Heard The Word? Effect of Word of Mouth on Perceived, Kepuasan and Repurchase Intention Following Komplain Handling. Journal of Consumer Kepuasan, Ketidak Puasan, and Complaining Behaviour*. Volume 16.
- Harison Walker (2005). *The Measurement of Word of Mouth Communication and An Investigation of Service Quality and Customer Commitment As Potential Antecedents. Journal of Service Research*. Volume 4..
- Kotler dan Keller (2007). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT. Indeks.
- Kotler, P., Bowen, J., dan Makens. J., (2003), *Marketing or Hospitality & Tourism*. New Jersey: Prentice Hall.
- Laurina. (2000). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Calon Mahasiswa dalam Memilih Perguruan Tinggi Swasta di Surabaya*. Skripsi Mahasiswa, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
- Lewis dan Booms (1983).*The marketing aspects of service quality*. American Marketing Association, Chicago, IL, pp. 99-107.
- Likert, Rensis (1932). *A Technique for the Measurement of Attitudes*. New York : Columbia University.
- Nakagawa (2004). *Socai Capital : A Missing Link to Disaster Recovery, International Journal of Mass Emergencies and disasters March 2004*.
- Parasuraman, A., Zeithhaml, V.A., dan Berry, L.L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing*. Volume 64.

- Patrick (2004). *Dealing with complaints in services*, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. Volume 16.
- Robert D. Retherford (1993). *Statistical Model for Causal Analysis*. New York : John Wiley & Sons. Inc.
- Santos, J., Boote, J. (2003). *A Theoretical Exploration and Model of Consumer Expectation, Post Purchase Affective Stages and Affective Behaviour*, *Journal of Consumer Behaviour*.
- Santoso, Singgih. (2014). *Statistik Multivariat Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Suhartanto (2000). *Customer Loyalty in The Hotel Industry: The Role of Customer Satisfaction and Image*. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*.
- Tjiptono (2003). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Tjiptono (2006). *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Zeithaml dan Bitner (1996). *Services Marketing*. The McGraw-Hill Companies, Inc. New York
- Zeithaml, Valerie & Bitner, Mary Jo. (2005). *Service Marketing*, New York.
- Zhang eng al (2003). *Systematic innovation in service design through TRIZ*, *The TRIZ Journal*, September Issue, pp. 1-12.

