

BAB V

PENUTUP

Dari uraian yang telah dikemukakan di bab sebelumnya, ada beberapa kesimpulan dan disertai saran-saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perkembangan perusahaan berikutnya.

5.1 Kesimpulan

1. Rumah Sakit Universitas Andalas sudah memberikan layanan terbaik dengan melakukan cara pelayanan kepada pasien dengan melakukan sistem pelayanan dari jam 8 pagi sampai jam 4 sore, untuk kepuasan pelanggan dengan cara melakukan upaya-upaya yang menjadikan tingkat kepuasan pelanggan semakin tinggi. Tetapi dengan teori yang ada pada marketing mix dengan kepuasan konsumen di lapangan masih kurang terciptanya kepuasan berdasarkan teori sehingga berdasarkan dari beberapa wawancara dengan pasien di lapangan hanya 75% tingkat kepuasan pasien berdasarkan teori dilapangan.
2. Rumah Sakit Universitas Andalas memberikan pelayanan-pelayanan dengan cara melakukan fasilitas yang bagus dan memberikan antrian untuk pasien baru yang menjadikan pasien dan pengunjung teratur dan memberikan kenyamanan bagi pasien dan pengunjung yang akan melakukan berbagai aktivitas di Rumah Sakit Universitas Andalas.
3. Melakukan Booking online untuk pasien yang sudah terdaftar di Rumah Sakit Universitas Andalas untuk mempermudah proses pendaftaran bagi pasien

yang sudah memiliki jadwal oleh dokter untuk melakukan konsultasi atau tindakan medis yang akan dilakukan pasien di Rumah Sakit Universitas Andalas

4. Kelemahan yang dihadapi Rumah Sakit Universitas Andalas dalam melakukan pelayanannya ialah dimana ketika pasien membutuhkan pelayanan, pasien harus terlebih dahulu kepada sistem pendaftaran yang sering terjadi gangguan jaringan. Hal ini menyebabkan pasien menunggu lama karena kerusakan pada sistem sangat susah dibenahi karena dari sistem tersebut sangat kesulitan dan harus menunggu dari sistem tersebut benar-benar baik. Hal ini menyebabkan kurangnya pengalaman dari sistem baru yang digunakan untuk pelayanan model terbaru.

5.2 Implikasi

Berdasarkan kesimpulan diatas ini, maka saran yang diberikan pada Rumah Sakit Universitas Andalas adalah:

1. Rumah Sakit Universitas Andalas diharapkan bisa selektif dalam melakukan penyelesaian masalah pada pelayan, cepat, dan tanggap dalam mengatasi permasalahan yang sedang dihadapi pelanggan dengan cara mengurangi waktu tunggu pelanggan yang dimiliki masalah pada gangguan jaringan, serta menambah jumlah tenaga jasa pelayanan pada Rumah Sakit Universitas Andalas agar pelayanan lebih cepat melayani pasien pada saat-saat tertentu yang terjadinya perlambatan pelayanan pada jam jam atau hari rawan ramainya antrian pasien.

2. Rumah Sakit Universitas Andalas diharapkan lebih meningkatkan kualitas jaringan pada sistem pelayanan pendaftaran atau booking untuk pasien agar tidak ada lagi hambatan pada proses pendaftaran atau booking online guna peningkatan daya Tarik konsumen.
3. Pihak Rumah Sakit Universitas Andalas menyediakan kotak saran yang nantinya dari saran-saran tersebut perusahaan memperbaiki dan membenahi pelayanan jasa yang masih kurang baik sehingga bisa meningkatkan putu dari Rumah Sakit Universitas Andalas.

