

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis regresi logistik berganda persepsi pasien tentang mutu pelayanan (*professionalism and skills, attitudes and behaviour, reliability and truthworthness, accessibility and flexibility, service and recovery, servicescape* dan *reputation and credibility*) secara simultan (bersamaan) dengan *word of mouth* pada pelayanan di RSGM Baiturrahmah, hanya *attitudes and behaviour* dan *servicescape* yang memiliki hubungan signifikan dengan *word of mouth*, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Ada hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan *attitudes and behaviour* dan *servicescape* dengan *word of mouth*, yang berarti semakin baik persepsi pasien tentang mutu pelayanan *attitudes and behaviour* dan *servicescape*, semakin meningkatkan *word of mouth* pasien pada pelayanan di RSGM Baiturrahmah.
2. Persepsi pasien tentang mutu pelayanan yang paling dominan berhubungan dengan *word of mouth* pada pelayanan di RSGM Baiturrahmah adalah *attitudes and behaviour* setelah dikontrol dengan *servicescape*.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis data dan kesimpulan, penulis mengemukakan saran-saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi rumah sakit dan pembaca. Adapun saran-saran tersebut antara lain :

- 1) Bagi Manajemen Rumah Sakit

- a. Peningkatan *attitudes and behaviour* pada pelayanan di RSGM Baiturrahmah melalui kegiatan : pelatihan *emotional and spiritual quotient* yang dilakukan secara rutin, pelatihan kepribadian atau komunikasi interpersonal, membuat slogan dan pemberian penghargaan bagi tenaga kesehatan dan karyawan teladan yang dapat meningkatkan kesadaran dan memotivasi dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien atau pengunjung rumah sakit.
- b. Peningkatan *servicescape* pada pelayanan di RSGM Baiturrahmah melalui kegiatan : memperbaiki serta memperhatikan penempatan petunjuk dan alur yang mudah dipahami dan dilihat oleh pengunjung atau pasien sehingga membantu kelancaran proses pelayanan, penyediaan alat-alat kebersihan yang memadai dan media informasi berupa himbauan tertulis atau gambar yang dapat membentuk kerjasama dengan pasien atau pengunjung rumah sakit dalam menggunakan dan menjaga kebersihan rumah sakit, meningkatkan pemeliharaan dalam bentuk perawatan dan kebersihan fasilitas, perencanaan dan pengadaan fasilitas yang mengikuti perkembangan ilmu dan teknologi.

2) Bagi Peneliti selanjutnya :

- a. Penelitian selanjutnya diharapkan menggunakan responden yang lebih banyak sehingga cakupan hasil penelitian lebih luas.
- b. Penelitian selanjutnya disarankan untuk melihat pengaruh variabel lain dalam meningkatkan *word of mouth* pada pelayanan rumah sakit.