

BAB VII KESIMPULAN

7.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini kesimpulan yang dapat ditarik dari "Strategi Peningkatan *Behavioral Intention* Berbasis *Customer Engagement* di Poliklinik Umum Gigi dan Mulut RSUD Bunda Padang" adalah sebagai berikut:

- a. Responden perempuan, responden dengan rentang usia 40-49 tahun, dan peserta asuransi swasta lebih memiliki niat atau motivasi yang tinggi dalam kunjungan perawatan gigi di poli gigi umum RSUD Bunda Padang.
- b. *Cognitive Attachment* memiliki pengaruh positif terhadap *Customer Experience* dan *Customer Identification*.
- c. *Attitudinal Attachment* memiliki pengaruh positif terhadap *Customer Experience* namun berpengaruh negatif terhadap variabel *Customer Identification*.
- d. *Behavioral Attachment* memiliki pengaruh negatif terhadap *Customer Experience*, namun memiliki pengaruh positif terhadap *Customer Identification*.
- e. Rancangan strategi dari aspek yang memiliki pengaruh negatif yaitu dengan menjalankan matriks untuk mengukur performa dari staf poliklinik umum gigi dan mulut RSUD Bunda Padang, pengadaan alat foto rontgen periapikal, menggunakan media sosial sebagai media layanan edukasi untuk *customer* dan calon *customer*.

Dalam hal ini, penting bagi RSUD Bunda Padang untuk menjaga kualitas pelayanan dan identifikasi pelanggan secara konsisten agar pasien tetap merasa dihargai dan terhubung dengan poliklinik umum gigi dan mulut RSUD Bunda Padang.

7.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dibawah ini peneliti memberikan saran untuk pihak akademis dan pihak majamen RSUD Bunda Padang.

1. Bagi Penelitian Selanjutnya

- a. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat meneliti *customer engagement* dan *behavioral intention* dengan variabel mediasi lainnya.

- b. Penelitian ini dapat dilanjutkan ke ranah keuangan untuk melihat perhitungan anggaran yang tepat dalam pelaksanaan program yang menunjang keterlibatan *customer* untuk meningkatkan *behavioral intention*.

2. Pihak Rumah Sakit Umum Bunda Padang

- a. Direktur melakukan FGD untuk menetapkan anggaran dalam pelaksanaan pemasaran
- b. Direktur utama and Kepala Pelayanan Medis mengadakan diskusi agar memberlakukan *Key Performance Index* untuk seluruh staf di poliklinik umum gigi dan mulut.
- c. Kepala Pelayanan Medis melakukan *monitoring* dan evaluasi secara berkala serta memberikan *reward* kepada dokter gigi yang dapat mencapai KPI tertinggi.
- d. Bagian Keuangan, Kepala Pelayanan Medis dan Logistik melakukan pemenuhan kelengkapan alat yang dibutuhkan di poli gigi umum dan spesialis.
- e. Kepala Bagian Humas dan seluruh staf humas segera merancang kalender pemasaran dengan melibatkan poli lain selain poli unggulan.

Saran-saran di atas dapat menjadi titik awal bagi penelitian tesis yang lebih mendalam untuk menggali lebih lanjut temuan-temuan yang telah ditemukan dalam penelitian sebelumnya dan menghasilkan pemahaman yang lebih baik tentang hubungan antara *customer engagement* dan *Behavioral Intention* di konteks perawatan kesehatan.

