

## BAB VII

### PENUTUP

#### 7.1 Kesimpulan

Sejalan dengan uraian analisis dan pembahasan hasil pengujian hipotesis maka diajukan beberapa kesimpulan penting yaitu:

1. Peran *Electronic word of mouth* (EWOM) di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Andalas Padang belum berjalan secara efektif disebabkan kurangnya SDM bagian khusus untuk pemasaran. Citra merek di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Andalas menurut pasien sudah baik dan positif. Kepercayaan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Andalas Padang juga sudah terbentuk dengan baik. Untuk minat berkunjung kembali pasien untuk datang ke polieksekutif Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas juga sudah tinggi.
2. *Electronic word of mouth* (EWOM) tidak berpengaruh signifikan terhadap minat pasien berkunjung kembali ke Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Andalas Padang. Artinya pada saat ditingkatkan komunikasi melalui EWOM ternyata tidak memberikan pengaruh yang signifikan pada peningkatan pasien berkunjung ke Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Andalas.
3. Citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat pasien berkunjung kembali ke Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Andalas Padang. Citra Merek berpengaruh cukup kuat dalam meningkatkan minat pasien berkunjung. Artinya pada saat kita tingkatkan upaya untuk

memperkuat citra merek rumah sakit, ternyata mampu memberikan peningkatan minat pasien untuk berkunjung kembali ke Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Andalas.

4. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat pasien berkunjung kembali ke Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Andalas Padang. Kepercayaan memiliki pengaruh yang paling kuat. Artinya pada saat kita tingkatkan upaya untuk memperkuat kepercayaan rumah sakit, ternyata mampu memberikan peningkatan minat pasien untuk berkunjung kembali ke Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Andalas.

## 7.2 Saran

Sesuai dengan ringkasan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan, maka diajukan beberapa saran penting yang dapat memberikan manfaat bagi:

1. Bagi pihak manajemen rumah sakit diharapkan terus meningkatkan citra merek terhadap pasien polieksekutif di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Andalas Padang karena jika dilihat dari hasil TCR kemampuan mengingat logo RSGM masih rendah sehingga pihak manajemen perlu meningkatkan sosialisasi logo RSGM UNAND misalnya dengan promosi melalui media sosial. Selain itu, pihak manajemen RSGM UNAND juga diharapkan mampu menyediakan kemudahan dalam pendaftaran dan juga pembayaran pasien polieksekutif misalnya dengan menyediakan sistem pembayaran yang mudah serta bekerjasama dengan pihak asuransi lainnya.
2. Pihak manajemen Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Andalas diharapkan terus meningkatkan kepercayaan di polieksekutif RSGM

UNAND. Jika dilihat dari hasil TCR bahwa yang tertinggi adalah pasien yang percaya dengan dokter maupun karyawan di RSGM UNAND memiliki kompetensi yang bagus, oleh karena itu penting untuk tim manajemen RSGM UNAND untuk meningkatkan *skill* dokter gigi maupun tenaga medis lainnya dengan menyediakan pelatihan-pelatihan khusus agar pasien tetap percaya terhadap pelayanan di polieksekutif RSGM UNAND.

3. Pihak manajemen RSGM Universitas Andalas harus lebih gencar dalam memafaatkan media sosial dalam melakukan promosi rumah sakit, karena sesuai dengan uraian TCR terlihat positif *electronic word of mouth* tidak memberikan pengaruh nyata terhadap minat pasien untuk berkunjung kembali ke RSGM Universitas Andalas ketika kembali di butuhkan juga didukung dari hasil wawancara dengan pihak manajemen RSGM UNAND hal tersebut disebabkan tidak adanya pengelolaan yang tepat serta SDM yang kurang dalam promosi melalui media online seperti melalui website, Instagram dan WA. Oleh sebab itu penting bagi manajemen RSGM Unand untuk dapat mengaktifkan kegiatan promosi melalui media online dan lebih sering menciptakan konten-konten kreatif yang dapat menarik perhatian masyarakat sehingga mereka bersedia untuk datang ke RSGM Universitas Andalas untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.
4. Pihak manajemen RSGM diharapkan serius mendorong peningkatan promosi polieksekutif yaitu terhadap pasien umum, sehingga pasien memberikan kesan positif terhadap pelayanan rumah sakit, selain itu manajemen RSGM Universitas Andalas diharapkan dapat menambah SDM

terutama bagian pemasaran agar dapat bertanggung jawab dalam membaharui informasi di media sosial seperti Instagram, website resmi atau pun group WA dengan frekuensi yang lebih sering, melalui pembaharuan informasi tersebut diharapkan masyarakat semakin mengenal dan mengetahui program kerja dan kemajuan dari rumah sakit, sehingga akan menciptakan positif *electronic word of mouth* yang akan mempengaruhi minat pasien untuk berkunjung kembali ke Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Andalas Padang.

5. Pihak manajemen RSGM diharapkan terus menjaga nama baik rumah sakit, menghindari kemungkinan adanya isu negatif tentang pelayanan rumah sakit, dokter yang bertugas hingga staf medis di lingkungan rumah sakit. Ketika nama baik dan reputasi rumah sakit secara keseluruhan dapat dijaga maka citra merek Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Andalas Padang akan semakin kuat dalam ingatan masyarakat atau pun pasien yang telah menggunakan layanan rumah sakit, hal tersebut tentu akan menjadi pertimbangan bagi mereka untuk kembali berminat berkunjung dan mendapatkan pelayanan Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Andalas Padang di masa mendatang.