

BAB 6: KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan beberapa kesimpulan mengenai hubungan bauran pemasaran dan kepuasan dengan loyalitas pasien rawat jalan di Puskesmas Ambacang Kota Padang sebagai berikut:

1. Kurang dari setengah responden memiliki loyalitas rendah dalam menggunakan pelayanan rawat jalan di Puskesmas Ambacang, kurang dari setengah responden merasakan bauran pemasaran produk, bauran pemasaran tempat, bauran pemasaran orang, bauran pemasaran proses, bauran pemasaran promosi di Puskesmas Ambacang kurang baik dan kurang dari setengah responden tidak puas pada pelayanan rawat jalan di Puskesmas Ambacang.
2. Terdapat hubungan antara bauran pemasaran produk dengan loyalitas pasien rawat jalan di Puskesmas Ambacang ($p\text{-value} = 0,000$).
3. Terdapat hubungan antara bauran pemasaran tempat dengan loyalitas pasien rawat jalan di Puskesmas Ambacang ($p\text{-value} = 0,001$).
4. Terdapat hubungan antara bauran pemasaran orang dengan loyalitas pasien rawat jalan di Puskesmas Ambacang ($p\text{-value} = 0,000$).
5. Terdapat hubungan antara bauran pemasaran proses dengan loyalitas pasien rawat jalan di Puskesmas Ambacang ($p\text{-value} = 0,000$).
6. Tidak terdapat hubungan antara bauran pemasaran promosi dengan loyalitas pasien rawat jalan di Puskesmas Ambacang ($p\text{-value} = 0,066$).
7. Terdapat hubungan antara kepuasan dengan loyalitas pasien rawat jalan di Puskesmas Ambacang ($p\text{-value} = 0,000$).

6.2 Saran

1. Bagi Puskesmas Ambacang

- a. Puskesmas diharapkan dapat mengevaluasi dan melakukan perbaikan sistem pengadaan pada manajemen logistik meliputi perencanaan kebutuhan obat yang lebih baik dan bekerjasama dengan pihak lain yang dapat membantu menjamin ketersediaan obat..
- b. Puskesmas diharapkan dapat melakukan penataan ruang dengan pola yang realistis, misalnya pengelompokan layanan berdasarkan urutan proses pelayanan agar pasien memahami tata letaknya dengan jelas.
- c. Puskesmas Ambacang diharapkan dapat merekrut dan mempertahankan petugas yang mempunyai skill, sikap, komitmen dan kemampuan membina hubungan baik dengan pasien serta meningkatkan sikap tersebut melalui pelatihan berkala yang disediakan oleh puskesmas.
- d. Puskesmas diharapkan dapat mengembangkan aplikasi teknologi digital yang menggabungkan sistem pendaftaran online, pengingat jadwal kunjungan serta fitur komunikasi pasien dan petugas kesehatan.
- e. Puskesmas diharapkan meningkatkan upaya pelayanan melalui media yang lebih efektif seperti video edukatif, melibatkan tenaga kesehatan sebagai agen informasi seperti *live streaming* petugas di media sosial Puskesmas Ambacang dan memanfaatkan promosi dari mulut-kemulut.
- f. Puskesmas diharapkan melakukan pemantauan pada kotak saran yang disediakan secara berkala agar dapat mengidentifikasi dan memperbaiki kekurangan pelayanan untuk memenuhi harapan pasien.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Diharapkan peneliti selanjutnya dapat melakukan uji pada penelitian yang menghubungkan bauran pemasaran melalui variabel kepuasan terhadap loyalitas pasien.
- b. Diharapkan peneliti selanjutnya menggunakan teknik pengambilan sampel yang mewakili populasi secara lebih luas agar memperoleh karakteristik responden yang beragam.
- c. Diharapkan peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan menambahkan variabel bauran pemasaran 9P yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

