

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan memberikan bukti empiris mengenai pengaruh hubungan variabel-variabel yang diteliti dengan jumlah sampel sebanyak 98 orang pasien yang berobat di Puskesmas Rawat Inap Kabupaten Pesisir Selatan dan sesuai dengan hasil tahapan analisis dan pengujian hipotesis didapat kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap *word of mouth*.
2. Persepsi nilai berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Word of Mouth*.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien.
4. Persepsi nilai berpengaruh Positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.
5. Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Word of Mouth*.
6. Kepuasan memediasi hubungan antara kualitas layanan dan *Word of Mouth*.
7. Kepuasan memediasi hubungan antara persepsi nilai dan *Word of Mouth*.

5.2 Implikasi Praktis Penelitian

Penelitian ini menemukan bahwa *Word of Mouth* pasien Puskesmas Rawat Inap Kabupaten Pesisir Selatan tergolong dalam kategori cukup baik dan masih jauh dari kategori baik dan sangat baik. Oleh sebab itu perlu untuk melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan *word of mouth* dimasa mendatang. *word of mouth* telah menjadi variabel penting dalam pengelolaan bisnis jasa kesehatan seperti Puskesmas Rawat Inap. Hal tersebut dikarenakan *word of mouth* merupakan sebagai sarana dalam mempromosikan pelayanan kesehatan yang ada pada Puskesmas.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, maka hal tersebut dapat digunakan sebagai acuan bagi stakeholder terkait diantaranya :

1. Implikasi terhadap Manajemen Puskesmas

Hal yang harus diperhatikan pihak manajemen Puskesmas rawat inap Kabupaten Pesisir Selatan adalah meningkatkan kualitas pelayanan, persepsi nilai dan kepuasan pasien. Hal ini dikarenakan, hasil penelitian telah membuktikan secara empiris bahwa kualitas pelayanan, persepsi nilai dan kepuasan pasien merupakan variabel penting yang dapat mempengaruhi *word of mouth*. Tindakan nyata yang dapat dilakukan oleh pihak manajemen Puskesmas dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan cara memperhatikan dan meningkatkan dimensi dan item-item pernyataan pada variabel kualitas pelayanan yang masih memiliki skor rata-rata rendah yaitu pada dimensi *Assurance* dengan cara memperlakukan pasien dengan perlakuan yang bermartabat dan terhormat serta memberikan penjelasan kondisi medis pasien secara menyeluruh. Upaya lain yang harus ditingkatkan adalah persepsi nilai. Langkah nyata yang dapat dilakukan oleh pihak manajemen Puskesmas dalam upaya peningkatan persepsi nilai adalah dengan menjadikan Puskesmas sebagai Puskesmas Rawat inap yang terkemuka. Upaya selanjutnya kepuasan pasien juga ditingkatkan dengan cara memperhatikan item-item pernyataan yang mempunyai skor rata-rata rendah yaitu merasa puas dengan Puskesmas.

2. Implikasi terhadap Pasien

Hasil penelitian berimplikasi terhadap pasien dengan diperolehnya kepuasan atas pelayanan yang diterimanya, hal tersebut dapat membuat

pasien akan menceritakan hal yang positif tentang pelayanan Puskesmas kepada orang lain, pasien akan merekomendasikan pelayanan Puskesmas kepada orang lain dan pasien akan mendorong teman dan kerabatnya untuk mengunjungi Puskesmas.

5.3 Keterbatasan dan Saran Penelitian

Sebagaimana kebanyakan penelitian lainnya, penelitian ini tentunya juga tidak terlepas dari keterbatasan diantaranya:

1. Penelitian ini dilakukan hanya pada Puskesmas rawat inap Kabupaten Pesisir Selatan. Dengan demikian hasil dari penelitian ini tidak dapat berlaku sama dengan Puskesmas rawat jalan lainnya maka dari itu saran peneliti agar pada penelitian berikutnya dapat mereplikasi model penelitian ini, dan kemudian mengujinya secara empiris pada seluruh Puskesmas di Kabupaten Pesisir Selatan
2. Jumlah responden dalam penelitian ini masih tergolong kecil sehingga dapat mempengaruhi ketepatan dari hasil penelitian yang di peroleh. Saran yang dapat peneliti sampaikan yaitu Penelitian berikutnya sebaiknya mempertimbangkan jumlah sampel yang lebih besar dalam rangka memperoleh validitasi data dan hasil penelitian yang lebih baik.
3. Penelitian ini hanya menggunakan variabel *word of mouth*, kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan nilai yang dipersepsikan Dengan demikian variabel-variabel lain yang berpotensi mempengaruhi *word of mouth*, terabaikan. Saran peneliti yaitu pada penelitian yang selanjutnya agar menambahkan variable lainnya seperti variabel factor emosional, factor kognisi, factor opinion leader dan faktor ikatan social