

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan, maka hasil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel *Healthcare Information Technology Infrastructure* pengaruh positif terhadap *Hospital Image* .
2. Variabel *Word of Mouth Communication* berpengaruh positif terhadap *Hospital Image*.
3. Variabel *Healthcare Information Technology Infrastructure* berpengaruh positif terhadap Mutu Layanan Kesehatan.
4. Variabel *Hospital Image* berpengaruh positif terhadap Mutu Layanan Kesehatan.

5.2 Implikasi

5.2.1. Praktis

Hasil penelitian ini dan sejalan dengan penelitian terdahulu dapat menjadi pedoman dan pertimbangan bagi RSI Siti Rahmah Padang dalam meningkatkan *Hospital Image* dan Mutu Layanan Kesehatan. Dilihat dari statistik deskriptif menunjukkan *Healthcare Information Technology Infrastructure* masih dinilai cukup bagus oleh responden. Penting bagi rumah sakit untuk memanfaatkan kemajuan *IT* sebagai terobosan pada era globalisasi saat ini dalam mengembangkan pemasarannya. Dimana *IT* melakukan perbaikan operasional kerja, memproduksi

pola tindakan, konsisten dalam proses klinis diseluruh tindakan yang dibutuhkan untuk memberikan peduli kualitas. Aplikasi *IT* bermanfaat pada catatan elektronik, resep, sistim pendukung keputusan, manajemen penyakit kronis pengkodean obat dan juga dapat menurangi biaya serta kesalahan medis. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian – peneliti sebelumnya seperti Atika, Kusumawati dan Iqbal (2016), menemukan *Elektronic WOM* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *brand image*, *Electronic WOM* terbukti berpengaruh terhadap *brand image* (Jalilvand dan Samiei, 2012) dan Tariq,at all. (2017) *Electronic WOM* berpengaruh positif terhadap *Brand Image*.

Terhadap *Word of mouth Communication* terlihat dari statistik deskriptif masih dalam kategori cukup bagus. Hal ini perlu diperhatikan oleh rumah sakit karena *WOM* adalah cerita positif dari pelanggan terhadap rumah sakit yang secara spontan akan mendorong pasien merekomendasikan rumah sakit pada keluarga dan teman. *Word of mouth communiation* pelanggan memberi saran dan berbagi pengalaman dengan konsumen lain tentang produk, servis dan merek bagi masyarakat sehingga membangun *image* terhadap rumah sakit baik yang nanti akan berpengaruh terhadap *hospital image*. Nama organisasi yang bonafit mampu mendukung keunikan dan merek sehingga dapat menimbulkan keinginan pelanggan terhadap organisasi. Yang akhirnya menimbulkan persepsi akan mempengaruhi pelanggan kearah yang lebih baik. Hal ini dapat kita lihat dari hasil penelitian terdahulu yang menggambarkan bahwa *Word of Mouth Communication* penting dan berhubungan dengan image pelanggan terhadap rumah sakit seperti *Word of Mouth*

Communication berpengaruh positif terhadap *Hospital Brand Image* (Cham, *at all.*, 2016), (Javalgi, *at all.*, 1992). Jalilvand dan Samiei (2012) telah menemukan WOM pengaruh positif yang kuat pada pengaruh persepsi pelanggan tentang *brand image* dan akibatnya berniat untuk membeli kembali, serta Jalilvand, (2016) WOM berpengaruh positif dan signifikan terhadap *brand image* Sesuai dengan hasil penelitian ini bahwa didapat *Word of Mouth Communication* juga berpengaruh positif terhadap *Hospital Image*. Maka perlu bagi rumah sakit untuk memperhatikan hal ini dalam mengembangkan rumah sakit karena WOM penting sebagai cerita positif yang dapat disampaikan secara langsung atau dengan surat maupun secara elektronik kepada orang lain.

Variabel *Hospital Image* adalah persepsi publik terhadap tentang perusahaan mengenai kualitas produk, budaya perusahaan dan sangat menyangkut dengan proses pelayanan yang diperoleh masyarakat setelah melakukan pembelian di rumah sakit yang akhirnya akan mempengaruhi sikap public dan membantu organisasi masuk kepasar baru lebih cepat, meningkatkan kemampuan memperluas layanan. Dari statistik deskriptif responden tergambar bahwa *image* pelanggan terhadap rumah sakit termasuk kategori bagus. Maka penting menuju kearah yang lebih bagus lagi . Karena menyangkut serangkaian kepercayaan , gagasan dan impresi seseorang terhadap rumah sakit. Pentingnya variabel ini untuk mencapai mutu rumah sakit terlihat dari hasil-hasil penelitian terdahulu yang mendukung penelitian ini seperti *Hospital Image* secara positif mempengaruhi mutu layanan (Broadie, *at all.*, 2009, Cretu dan Brodie, 2007, Zeneldin 2006). Serta penelitian (Cham, *at all.*, 2016)

Hospital Brand Image berpengaruh positif pada persepsi pengobatan touris terhadap terhadap mutu layanan.

Dari statistik deskriptif reponden tergambar mutu rumah sakit RSI Siti Rahmah Padang masih dalam kategori cukup baik. Rumah sakit perlu meningkatkan mutu untuk dapat bersaing dengan rumah sakit lain dalam mencapai pasaran pada era globalisasi. Mutu layanan sejauh mana layanan kesehatan untuk individu dan populasi meningkatkan hasil kesehatan dan konsisten dengan pengetahuan profesional yang diinginkan saat ini. Dimana kualitas perawatan terdiri dari aplikasi medis, ilmu pengetahuan dan teknologi dan cara-cara untuk memaksimalkan manfaatnya bagi kesehatan. Dari hasil penelitian ini menjelaskan perlunya variabel *Healthcare Information Technology Infrastructure* dan *Word Of Mouth Communication* dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan *Hospital Image* sebagai bahan pertimbangan bagi rumah sakit dalam meningkatkan mutu layanan kesehatan di RSI Siti Rahmah Padang.

5.3 Keterbatasan Penelitian

1. Penelitian ini populasinya terbatas hanya pada pasien umum Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang, hingga hasilnya belum dapat dikatakan sama bila dilakukan pada populasi yang lain.
2. Penelitian berfokus pada pengaruh variabel *Healthcare Information Technology Infratructure* dan *Word of Mouth Communication* terhadap *Hospital Image* dan Mutu Layanan Kesehatan. Sehingga tidak menggambarkan semua variabel yang mempengaruhi *Hospital Image* dn Mutu Layanan Kesehatan.

5.4 Saran

1. Agar dilakukan penelitian lanjutan yang populasinya selain pasien umum RSI Siti Rahmah Padang dengan jumlah responden yang lebih banyak, metodologi yang berbeda agar diperoleh informasi mengenai yang menyeluruh mengenai pengaruh variabel *Healthcare Information Technology Infratructure* dan *Word of Mouth Communication* terhadap *Hospital Image* dan Mutu Layanan Kesehatan.
2. Agar dilakukan penelitian terhadap variabel-variabel lain selain yang diteliti dalam ini agar diperoleh informasi yang lengkap tentang faktor-faktor yang mempengaruhi *Hospital Image* dan Mutu Layanan Kesehatan pasien umum RSI Siti Rahmah Padang. Sehingga dari hasil dari banyak penelitian dapat diperoleh faktor apa saja yang berpengaruh terhadap Mutu Layanan Kesehatan.