

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil yang telah didapatkan tentang hubungan *marketing mix* dengan loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Padang Tahun 2025, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Sebanyak 37 pasien (38,1%) menyatakan tidak loyal terhadap pelayanan rawat jalan di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Bhayangkara Padang
2. Sebanyak 47 pasien (48,5%) menyatakan bauran produk di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Bhayangkara tidak baik.
3. Sebanyak 48 pasien (49,5%) menyatakan bauran harga di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Bhayangkara tidak baik.
4. Sebanyak 59 pasien (60,8%) menyatakan bauran tempat di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Bhayangkara tidak baik.
5. Sebanyak 36 pasien (37,1%) menyatakan bauran promosi di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Bhayangkara tidak baik.
6. Sebanyak 44 pasien (45,4%) menyatakan bauran orang di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Bhayangkara tidak baik.
7. Sebanyak 43 pasien (44,3%) menyatakan bauran proses di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Bhayangkara tidak baik.
8. Sebanyak 47 pasien (48,5%) menyatakan bauran bukti fisik di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Bhayangkara tidak baik.

9. Terdapat hubungan bauran produk dengan loyalitas pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Padang Tahun 2025 dengan nilai $p\text{ value} = 0,002 < (0,05)$.
10. Terdapat hubungan bauran harga dengan loyalitas pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Padang Tahun 2025 dengan nilai $p\text{ value} = 0,003 < (0,05)$.
11. Tidak terdapat hubungan bauran tempat dengan loyalitas pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Padang Tahun 2025 dengan nilai $p\text{ value} = 0,198 \geq (0,05)$.
12. Terdapat hubungan bauran promosi dengan loyalitas pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Padang Tahun 2025 dengan nilai $p\text{ value} = 0,013 < (0,05)$.
13. Terdapat hubungan bauran orang dengan loyalitas pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Padang Tahun 2025 dengan nilai $p\text{ value} = 0,000 < (0,05)$.
14. Terdapat hubungan bauran proses dengan loyalitas pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Padang Tahun 2025 dengan nilai $p\text{ value} = 0,032 < (0,05)$.
15. Terdapat hubungan bauran bukti fisik dengan loyalitas pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Padang Tahun 2025 dengan nilai $p\text{ value} = 0,006 < (0,05)$.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan pada penelitian ini, terdapat beberapa saran dari peneliti agar pasien rawat jalan loyal terhadap Rumah Sakit Bhayangkara Padang yaitu:

1. Bagi Rumah Sakit Bhayangkara Padang

Disarankan agar Rumah Sakit Bhayangkara Padang dapat mengatur jadwal kehadiran dokter, rumah sakit diharapkan menjaga harga layanan dan terbuka dalam penginformasian harga, melakukan penyuluhan kesehatan secara rutin di ruang tunggu pasien rawat jalan

melalui leaflet, poster, edukasi langsung, maupun video edukasi oleh petugas media. Disarankan juga melakukan evaluasi atau mengadakan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan berkomunikasi dengan ramah dan empati, menerapkan sistem pengingat dan evaluasi rutin terhadap jadwal kedatangan dokter serta evaluasi dan meningkatkan fasilitas penunjang seperti ketersediaan, aksesibilitas dan kenyamanan.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan bisa menjadi panduan dalam melakukan penelitian lebih lanjut dengan memasukkan variabel dan metode lain yang berhubungan dengan *marketing mix*.