

## BAB V

### SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN

#### A. Simpulan

1. Bauran Pemasaran (Produk, Persepsi Harga, Tempat, Promosi, Orang/Petugas, Bukti Fisik, Proses) dan Pelayanan Syariah secara bersama-sama berdampak terhadap keputusan memilih pelayanan kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Wonosobo (8,623; *p value* = 0,000).
2. Bauran Pemasaran dan Pelayanan Syariah Secara Parsial;
  - a. Secara Parsial Produk tidak berdampak terhadap keputusan memilih pelayanan kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Wonosobo (0,532; *p value* = 0,596).
  - b. Secara Parsial Harga (Persepsi Harga) berdampak positif terhadap keputusan memilih pelayanan kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Wonosobo (3,538; *p value* = 0,001).
  - c. Secara Parsial Tempat tidak berdampak terhadap keputusan memilih pelayanan kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Wonosobo (1,622; *p value* = 0,108).
  - d. Secara Parsial Promosi tidak berdampak terhadap keputusan memilih pelayanan kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Wonosobo (0,204; *p value* = 0,839).

- e. Secara Parsial Orang/Petugas tidak berdampak terhadap keputusan memilih pelayanan kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Wonosobo ( $0,178$ ;  $p \text{ value} = 0,859$ ).
- f. Secara Parsial Bukti Fisik tidak berdampak terhadap keputusan memilih pelayanan kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Wonosobo ( $1,072$ ;  $p \text{ value} = 0,287$ ).
- g. Secara Parsial Proses tidak berdampak terhadap keputusan memilih pelayanan kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Wonosobo ( $-1,760$ ;  $p \text{ value} = 0,082$ ).
- h. Secara Parsial Pelayanan Syariah tidak berdampak terhadap keputusan memilih pelayanan kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Wonosobo ( $-0,244$ ;  $p \text{ value} = 0,596$ ).

## **B. Keterbatasan Penelitian**

Tidak pernah ada kata sempurna dalam sebuah penelitian yang dilakukan. Demikian juga dengan penelitian ini tentunya ada keterbatasan yang dimiliki oleh peneliti, diantaranya adalah:

1. Dalam penelitian ini objek penelitian belum dipisah antara pasien Umum dan Pasien BPJS.
2. Dalam penelitian ini sampel yang digunakan tidak dipisah dari masing-masing bangsal perawatan, melainkan bersifat random.
3. Dalam penelitian ini hanya mengandalkan lembar kuesioner.

4. Dalam penelitian ini pertanyaan kuesioner pelayanan syariah terbatas pada buku standar sertifikasi RS Syariah MUKISI dan DSN MUI.

## **B. Saran**

1. Saran untuk RS PKU Muhammadiyah Wonosobo:
  - a. RS PKU Muhammadiyah Wonosobo harus mengoptimalkan penerapan bauran pemasaran dan pelayanan syariah secara bersama-sama, karena apabila hanya memperbaiki salah satu komponen saja dari bauran pemasaran maka hal tersebut tidak akan berjalan optimal dalam rangka meningkatkan kunjungan pasien.
  - b. RS PKU Muhammadiyah yang akan menjadikan pelayanan syariah sebagai unggulan dan tertuang dalam visi rumah sakit, harus menggali lagi terkait potensi pemasaran dengan branding Rumah Sakit Syariah, karena merupakan suatu pembeda dengan Rumah Sakit lain. Sebanyak 69,8% pasien sudah merasakan nuansa pelayanan syariah yang ada di RS PKU Muhammadiyah Wonosobo namun ternyata hal tersebut belum menjadi alasan kuat bagi responden untuk berobat ke RS PKU Muhammadiyah Wonosobo.
2. Saran untuk Penelitian berikutnya:
  - a. Dapat dilakukan dalam penelitian selanjutnya atau oleh peneliti lain, dengan memisahkan pasien BPJS dan non BPJS.

- b. Dapat dilakukan dalam penelitian selanjutnya atau oleh peneliti lain, dengan mengambil sampel yang mewakili dari masing-masing bangsal rawat inap, atau hanya untuk bangsal rawat inap tertentu saja.
- c. Dapat dilakukan dalam penelitian selanjutnya atau oleh peneliti lain, dengan menambah pertanyaan terbuka selain dengan kuesioner, sehingga bisa didapat data yang lebih banyak.
- d. Dapat dilakukan penelitian selanjutnya dengan meneliti variabel bebas lain diluar variabel yang diteliti dalam penelitian ini, mengingat variabel bebas dalam penelitian ini hanya mempengaruhi variabel terikat sebesar 39,1%. Dengan kata lain sebesar 60,9% hal yang mempengaruhi variabel terikat tidak terdapat dalam kuesioner penelitian ini.
- e. Untuk dampak pelayanan syariah, bisa dilakukan penelitian lebih lanjut atau oleh peneliti lain untuk menggunakan variabel penelitian diluar buku sertifikasi RS Syariah MUKISI-DSN MUI.
- f. Terkait dengan pelayanan syariah dapat diteliti lebih lanjut pada masing-masing unsur syariah, khususnya dalam pelayanan klinis syariah di RS PKU Muhammadiyah Wonosobo.