

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Dari hasil analisa dan pengolahan data pada penelitian tentang “Pengaruh *waiting time* dan *sevicescape* terhadap *perceived value* pada Rumah Sakit Gigi & Mulut Maranatha”, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Dari analisis statistik data responden diketahui bahwa mayoritas responden adalah yang berjenis kelamin wanita, yaitu sebesar 135 orang atau 64.3% sedangkan sisanya adalah responden yang berjenis kelamin pria yaitu sebanyak 75 orang atau 35.7%.
- Dilihat dari uji validitas ditemukan bahwa *item* yang valid adalah *item* WT1, WT2, WT4, WT5, SS3, SS4, SS5, SS6, SS7, SS8, SS10, SS11, PV2, PV3, PV4, PV5 sedangkan yang tidak valid adalah *item* WT3, SS1, SS2, SS9, PV1 dengan nilai sig. >0,05%.
- Dari hasil uji reliabilitas, instrumen dinyatakan *reliable* karena lebih besar dari nilai *cronbach alpha*. Variabel *waiting time* (X) dengan *cronbach alpha* = 0,559 > 0,50. Variabel *sevicescape* (X) dengan *cronbach alpha* = 0,817 > 0,50. Variabel *perceived value* (Y) dengan *cronbach alpha* = 0,816 > 0,50. Dari hasil uji reliabilitas seluruh variabel yang telah dinyatakan valid, juga dinyatakan reliabel karena nilai *cronbach alpha*  $\geq$  0,50.

- Dari hasil persamaan regresi didapatkan nilai *standardized* beta WT sebesar 0,269 dan SS sebesar 0,259 dan keduanya signifikan pada signifikansi 0.000.
- Besarnya pengaruh langsung WT ke PV adalah 0.269 sedangkan besarnya pengaruh tidak langsung WT ke SS (sebagai *intervening*) lalu ke PV didapatkan hasil sebesar 0.068. Maka Total pengaruh WT ke PV didapatkan hasil sebesar 0.337
- Dari hasil perhitungan koefisien determinasi dapat disimpulkan bahwa variabel PV dipengaruhi oleh variabel WT sebesar 6,9% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain. Demikian juga variabel PV dipengaruhi oleh variabel WT yang dimediasi oleh variabel SS sebesar 17.6% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.
- Dari hasil pengujian dengan menggunakan nilai t diperoleh nilai p-value sebesar 0.000 untuk ketiga hipotesis maka dengan taraf signifikansi 5% atau alpha sebesar 0.05 dapat dinyatakan bahwa ketiga p-value  $< \alpha$  sehingga  $H_0$  ditolak untuk ketiga hipotesis.
- *Waiting time* dan *servicescape* berpengaruh terhadap *perceived value* pada Rumah Sakit Gigi & Mulut Maranatha dengan persentase pengaruh sebesar 33,7% sedangkan sisanya sebesar 66,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan serta beberapa kesimpulan pada penelitian ini, adapun saran-saran yang dapat diberikan melalui hasil penelitian ini agar mendapatkan hasil yang lebih baik, yaitu:

- Untuk manajemen RSGM agar tetap mempertahankan pelayanan pada *waiting time* dan *servicescape* rumah sakit sehingga mampu memberikan *perceived value* yang positif terhadap pasien.
- Manajemen RSGM sebaiknya menghimbau para tenaga medis untuk tidak melakukan hal-hal yang tidak berhubungan dengan penanganan medis (Contoh: tenaga medis mengangkat telepon dari istrinya disaat sedang menangani pasien).
- Manajemen RSGM sebaiknya menghimbau para tenaga administrasi dan tenaga medis agar berpenampilan lebih rapi.
- Manajemen RSGM sebaiknya memperbaiki tampilan dari brosur dan media promosi lainnya agar menarik secara visual.
- Manajemen RSGM sebaiknya memutar musik instrumental/ lagu untuk mencairkan suasana.
- Untuk peneliti selanjutnya sebaiknya memilih responden yang lebih bervariasi agar dapat memberikan hasil yang lebih akurat.

### 5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini masih mempunyai keterbatasan-keterbatasan. Adanya keterbatasan ini diharapkan dapat dilakukan perbaikan untuk penelitian yang akan datang. Adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah:

- Pada penelitian ini mayoritas responden merupakan mahasiswa yaitu sebesar 91,4% sehingga hasil penelitian tidak tersebar pada kriteria responden lainnya.
- Untuk penelitian mendatang sebaiknya pembagian pekerjaan responden dibagi secara merata agar hasil yang didapat lebih representatif / mewakili.

### 5.4 Impikasi Penelitian

- Implikasi penelitian ini bertujuan untuk melihat bahwa *waiting time* dan *servicescape* harus dikelola dengan baik oleh setiap organisasi, dimana dalam hal ini yaitu RSGM.
- Disaat organisasi (RSGM) mengelola *waiting time* dengan baik dalam hal ini untuk registrasi/ pendaftaran pasien di RSGM, penanganan oleh tenaga medis, pembayaran biaya pengobatan, dan pengambilan obat relatif singkat maka konsumen (pasien) akan mempersepsikan nilai yang mereka terima tinggi (*perceived value*).
- Disaat organisasi (RSGM) mengelola *servicescape* dengan baik dalam hal ini arsitektur, desain interior, wewangian, ketenangan, fasilitas fisik, suhu ruangan, warna dan pencahayaan maka konsumen (pasien) akan mempersepsikan nilai yang mereka terima tinggi (*perceived value*).