

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Setelah dilakukan analisis terhadap data yang diperoleh dengan menggunakan analisis Multi Atribut Attitude Model (MAAM) dan Kruskal-Wallis H mengenai sikap konsumen terhadap Atribut Jasa yang meliputi : Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik di Rumah Sakit Umum Daerah Gunung Kidul, maka dapat ditarik kesimpulan :

- 1) Berdasarkan hasil perhitungan dengan analisis Multi Atribut Attitude Model (MAAM) terlihat bahwa sikap konsumen terhadap Atribut Jasa yang ditawarkan di Rumah Sakit Umum Daerah Gunung Kidul yang meliputi : Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik diperoleh hasil perhitungan sikap konsumen total sebesar 2,0125 yang terletak diantara skala 0 sampai 3,75 dalam skala sikap. Hal Ini berarti bahwa konsumen memiliki sikap yang sangat baik terhadap atribut jasa yang ditawarkan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Gunung Kidul.

Berdasarkan hasil analisis Multi Atribut Attitude Model (MAAM) dapat juga diketahui urutan kepentingan dari kelima atribut jasa yang ditawarkan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Gunung Kidul yaitu :

1. Empati = 1,1200
2. Jaminan = 1,3075
3. Keandalan = 2,4725
4. Daya Tanggap = 2,5325

5. Bukti Fisik = 2,6300

- 2) Berdasarkan hasil perhitungan Kruskal-Wallis H dapat diketahui ada tidaknya perbedaan sikap konsumen terhadap Atribut Jasa yang ditawarkan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Gunung Kidul yang meliputi :Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik berdasarkan karakteristik konsumen yaitu jenis kelamin, usia, pekerjaan dan penghasilan yaitu :
- a. Sikap Konsumen terhadap Atribut Jasa berdasarkan jenis kelamin diperoleh probabilitas 0,193 (lebih besar dari taraf signifikansi 0,05), yang berarti H_0 diterima yaitu tidak ada perbedaan sikap konsumen terhadap Atribut Jasa berdasarkan jenis kelamin.
 - b. Sikap Konsumen terhadap Atribut Jasa berdasarkan usia diperoleh probabilitas 0,453 (lebih besar dari taraf signifikansi 0,05), yang berarti H_0 diterima yaitu tidak ada perbedaan sikap konsumen terhadap Atribut Jasa berdasarkan usia.
 - c. Sikap Konsumen terhadap Atribut Jasa berdasarkan pekerjaan diperoleh probabilitas 0,853 (lebih besar dari taraf signifikansi 0,05), yang berarti H_0 diterima yaitu tidak ada perbedaan sikap konsumen terhadap Atribut Jasa berdasarkan pekerjaan.
 - d. Sikap Konsumen terhadap Atribut Jasa berdasarkan penghasilan diperoleh probabilitas 0,272 (lebih besar dari taraf signifikansi 0,05),

yang berarti H_0 diterima yaitu tidak ada perbedaan sikap konsumen terhadap Atribut Jasa berdasarkan penghasilan.

Berdasarkan hasil perhitungan dengan analisis Kruskal-Wallis H maka hipotesis mengenai adanya perbedaan sikap konsumen terhadap Atribut Jasa ditinjau dari karakteristik konsumen yaitu: jenis kelamin, usia, pekerjaan dan penghasilan tidak terbukti, hal ini bisa dilihat dari probabilitas yang lebih besar dari taraf signifikansi 0,05, dimana H_0 diterima yang berarti bahwa tidak ada perbedaan sikap konsumen terhadap Atribut Jasa yang ditawarkan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Gunung Kidul.

5.2 Saran

Dari penulisan skripsi ini dan dari hasil penelitian yang dilakukan maka penulis dapat memberikan saran atau masukan kepada Rumah Sakit Umum Daerah Gunung Kidul yaitu :

- 1) Penilaian sikap yang sangat baik yang diberikan oleh konsumen yang dalam hal ini adalah pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Gunung Kidul terhadap Atribut Jasa yang ditawarkan yang meliputi : Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik sebaiknya terus dipertahankan dan ditingkatkan menjadi lebih baik agar kepercayaan yang diberikan konsumen terhadap Rumah Sakit Umum Daerah Gunung Kidul tidak menurun.

- 2) Bila dilihat dari urutan hasil perhitungan sikap konsumen terhadap Atribut Jasa yang ditawarkan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Gunung Kidul maka :
- a. Empati yang berada di urutan pertama, yang berarti lebih dekat dengan harapan konsumen, harus dipertahankan dan terus dilakukan perubahan-perubahan yang selalu disesuaikan dengan kebutuhan dan harapan dari konsumen sehingga diharapkan akan membentuk loyalitas dari konsumen untuk terus menggunakan jasa Rumah Sakit Umum Daerah Gunung Kidul.
 - b. Bukti Fisik yang berada di urutan kelima, yang berarti semakin jauh dari harapan konsumen, sebaiknya lebih diberikan perhatian dan penanganan yang lebih serius, dengan memperbaiki dan menambah fasilitas yang ada yang disesuaikan dengan harapan dan keinginan konsumen.
- 3) Khusus untuk Atribut Jasa Bukti Fisik penanganan dan perhatian yang lebih serius dapat dilakukan dengan :
- a. Memberi perhatian yang lebih untuk kebersihan kamar dan lingkungan rumah sakit, hal ini bisa dilakukan dengan jalan menambah petugas kebersihan atau dengan menambah frekuensi jadwal dari petugas kebersihan rumah sakit.
 - b. Menambah fasilitas baru untuk kenyamanan pasien, misalnya kantin rumah sakit, dan toilet baru.