

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan oleh peneliti pada Bab IV mengenai promosi instagram dan konsultasi *online whatsapp* terhadap keputusan rawat jalan di Klinik Utama Rawat Inap dr. Yati Zarnudji, maka diperoleh kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diketahui bahwa promosi instagram secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan layanan rawat jalan di Klinik Utama Rawat Inap dr. Yati Zarnudji. Hal ini disebabkan karena admin instagram @klinikdryati menggunakan tagar yang relevan sehingga memudahkan pengikut dalam mencari informasi. Selain itu, admin instagram @klinikdryati juga cepat dalam memberikan respon kepada pengikut yang mengajukan pertanyaan atau saran melalui instagram.
2. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diketahui bahwa layanan konsultasi *online whatsapp* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan layanan rawat jalan di Klinik Utama Rawat Inap dr. Yati Zarnudji. Hal ini disebabkan karena ketika proses pelayanan konsultasi *online whatsapp* dokter menggunakan bahasa yang mudah dipahami

pasien sehingga mengurangi kemungkinan kesalahan interpretasi. Selain itu dokter berpenampilan rapi dan bersikap adil kepada semua pasien.

3. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa promosi instagram dan konsultasi *online whatsapp* secara bersama-sama atau simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan menggunakan layanan rawat jalan di Klinik Utama Rawat Inap dr. Yati Zarnudji. Pada promosi instagram pengaruh yang signifikan disebabkan karena penggunaan tagar yang relevan pada setiap postingan dan kecepatan admin instagram @klinikdryati dalam merespon pertanyaan dan saran dari pengikut. Pada konsultasi *online whatsapp*, pengaruh yang signifikan disebabkan oleh penggunaan bahasa yang mudah dipahami oleh pasien ketika proses konsultasi, penampilan dokter yang rapi, dan sikap dokter yang adil kepada semua pasien. Kedua variabel ini berpengaruh simultan secara signifikan terhadap keputusan menggunakan layanan rawat jalan di Klinik Utama Rawat Inap dr. Yati Zarnudji.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan pada penelitian ini, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Klinik Utama Rawat Inap dr. Yati Zarnudji
 - a. Melanjutkan kegiatan promosi melalui media sosial instagram karena media tersebut mendapat sambutan yang baik dari para

responden penelitian yang merupakan pengikut dari akun instagram @klinikdryati. Berdasarkan survei pun media sosial instagram merupakan salah satu media sosial dengan tingkat pengguna terbanyak di Indonesia sehingga cakupan target konsumen menjadi lebih besar. Selain itu fitur dalam instagram seperti: *instagram story*, *live instagram*, *feed*, *filter*, *Q&A*, fitur terbaru *reels*, dan *insight* dapat dikembangkan untuk mendukung aktivitas promosi menjadi lebih menarik dan efektif.

- b. Menghentikan pelayanan konsultasi *online whatsapp* dan tetap menjaga kualitas pelayanan *offline* pada semua poli rawat jalan dan rawat inap.
- c. Melihat tingkat toleransi yang rendah antara promosi instagram dan konsultasi *online* terhadap keputusan menggunakan layanan rawat jalan di Klinik Utama Rawat Inap dr. Yari Zarnudji, peneliti juga memberikan saran untuk menambah pelayanan berupa pelayanan jaminan kesehatan asuransi, kerjasama perusahaan, dan jaminan BPJS untuk menunjang kunjungan pasien. Hal ini berdasarkan saran dari beberapa pasien yang penulis dapatkan selama proses pengumpulan data dan saat peneliti bertugas di lapangan sebagai karyawan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan peneliti selanjutnya dapat mengembangkan lebih luas lagi penelitian ini dengan variabel, lokasi dan pernyataan yang

berbeda sehingga dapat lebih banyak diteliti mengenai aspek yang dapat mempengaruhi seorang konsumen dalam memutuskan menggunakan layanan rawat jalan di sebuah fasilitas kesehatan. Diharapkan pula peneliti selanjutnya dapat memberikan kebaharuan dalam hal penggunaan referensi *text book*, jurnal atau artikel lain yang berkaitan.

