

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Malang mengenai Hubungan Relationship dan Sensorial Experience dengan Switching Intention terhadap pelayanan rawat inap di RS UMM dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Ada hubungan antara Relationship dengan Switching Intention terhadap pelayanan rawat inap di Rumah Sakit UMM dengan hasil uji statistik dengan menggunakan *chi-square* diperoleh nilai (p) sebesar 0,001 ( $p < 0,05$ ) sehingga menunjukkan adanya hubungan signifikan antara variabel relationship dengan switching intention.
2. Ada hubungan antara Sensorial Experience dengan Switching Intention terhadap pelayanan rawat inap di Rumah Sakit UMM dengan hasil uji statistik dengan menggunakan *chi-square* diperoleh nilai (p) sebesar 0,001 ( $p < 0,05$ ) sehingga menunjukkan adanya hubungan signifikan antara variabel Sensorial Experience dengan switching intention.
3. Semakin baik relationship maka cenderung dapat menurunkan switching intention. Dari semua indikator Relationship, responden memberikan skor tertinggi yaitu pasien merasa fasilitas rawat inap di Rumah Sakit UMM sesuai dengan gaya hidup pasien dengan presentase
4. Sensorial experience tetap harus dipertahankan dan ditingkatkan dengan harapan dapat mengurangi switching intention sehingga konsumen menjadi loyal. Keseluruhan pernyataan yang ada dalam variabel sensorial experience mencerminkan tampilan fisik dari RS UMM. Dari semua indikator Sensorial Experience, responden memberikan skor tertinggi yaitu pasien tidak merasa terganggu dengan suara yang terdengar dari ruang rawat inap sehingga pasien merasa tenang.

5. Switching intention tidak hanya melibatkan bagian tertentu di dalam RS UMM, tetapi seluruh personil dalam RS UMM baik manajemen maupun pelayanan berperan aktif dalam menerapkan strategi relationship dan sensorial experience. Dari semua indikator Switching Intention, responden memberikan skor tertinggi yaitu pasien tidak berniat beralih ke rumah sakit lain yang memberikan pelayanan kesehatan yang sama.

## 5.2 Saran

Adapun saran yang dapat peneliti sampaikan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mempertahankan dan memperbaiki faktor relationship yaitu hubungan antara pasien dengan pihak rumah sakit UMM agar lebih baik, rumah sakit UMM perlu menjaga dan meningkatkan fasilitas rawat inap untuk pasien sesuai indikator dengan skor tertinggi yaitu relationship yang baik disebabkan oleh fasilitas rawat inap yang sesuai dengan gaya hidup pasien.
2. Tidak mengubah infrastruktur khususnya ruangan minim kebisingan, karena menurut pasien dapat menambah kenyamanan dan ketenangan saat di rawat inap di rumah sakit UMM
3. Perawat pada pelayanan rawat inap di RS UMM sebaiknya memiliki keterampilan dan kemampuan komunikasi yang lebih baik agar relationship dan sensorial berhasil, membutuhkan waktu dan proses agar petugas memiliki kemampuan dan keterampilan tersebut. Keterampilan tersebut dapat diasah melalui pelatihan rutin yang dilakukan secara konsisten, sehingga RS UMM perlu melakukan pelatihan pelayanan prima secara terus menerus kepada seluruh karyawannya seperti : pelatihan komunikasi efektif, kemampuan mendengarkan dan empati lebih ditingkatkan