

## BAB V

### KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

#### 5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Posisi persaingan layanan RS PKU Muhammadiyah Temanggung yang dibentuk dari persepsi konsumen tidak mempunyai keunggulan dari total masing-masing atribut layanan RS namun masih terdapat keunggulan di atribut penampilan dokter dan perawat, ketelitian perawat, serta fasilitas parkir. Posisi atribut layanan RS PKU Muhammadiyah Temanggung bersaing dengan RSK Ngesti Waluyo dalam atribut sarana peralatan medis dan bangunan serta RSU Gunung Sawo dalam atribut kualitas layanan dokter dan kualitas layanan keperawatan.
2. Strategi *positioning* yang dapat dilakukan oleh RS PKU Muhammadiyah Temanggung adalah berusaha mengejar posisi RSK Ngesti Waluyo dalam atribut kualitas layanan dokter dan perawat serta menggeser posisi RSK dalam atribut kesesuaian harga dengan langkah peningkatan mutu layanan RS untuk meningkatkan ketrampilan, ketelitian dan kemampuan komunikasi; mempertahankan posisi RS PKU Muhammadiyah Temanggung dalam atribut penampilan dokter dan perawat; mencari posisi baru dalam atribut peralatan dan bangunan dengan cara differensiasi peralatan maupun gedung.

## 5.2 KETERBATASAN

Dalam penelitian ini peneliti memiliki beberapa keterbatasan, yaitu diantaranya adalah :

1. Subyek penelitian yang dilakukan di penelitian kali ini yang menggunakan subyek warga kecamatan Bulu, peneliti berpendapat belum bisa mewakili populasi seluruh penduduk kabupaten Temanggung yang dalam hal ini merupakan konsumen langsung dari layanan RS di kabupaten Temanggung walaupun peneliti menggunakan subyek penelitian warga kecamatan Bulu dengan maksud untuk mengurangi bias yang terjadi akibat perbedaan jarak tempuh tempat tinggal konsumen dengan RS di Temanggung.
2. Variasi atribut yang digunakan dalam penelitian ini hanya mengacu pada penelitian sebelumnya dan peneliti berpendapat bahwa atribut layanan RS tidak hanya terdiri kualitas layanan dokter, perawat, biaya, peralatan medis, dan bangunan.

## 5.3 SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan, beberapa saran yang dapat peneliti berikan yaitu:

1. Bagi pihak RS PKU Muhammadiyah Temanggung langkah strategi peningkatan mutu layanan dokter dan perawat guna menggeser posisi RSK dalam atribut kualitas layanan dokter dan perawat dapat dilakukan dengan cara pelatihan atau seminar dalam meningkatkan ketrampilan medis,

ketelitian, serta komunikasi dokter dan perawat. Dengan adanya peningkatan mutu layanan dokter ini, diharapkan nantinya akan meningkatkan persepsi konsumen terhadap kesesuaian harga dengan pelayanan yang diterima. Pencarian posisi baru dalam atribut peralatan penunjang medis serta bangunan dapat dilakukan dengan cara differensiasi yang menawarkan produk layanan penunjang medis yang berbeda dari RS yang lain.

2. Untuk penelitian berikutnya perlu dilakukan perbaikan dalam hal pemilihan subyek penelitian yang mampu mewakili populasi penduduk Temanggung sebagai konsumen langsung RS di Temanggung
3. Dalam penggunaan tipe MDS yang melibatkan atribut maka perlu diperhatikan apakah atribut-atribut yang dipilih telah secara lengkap menjelaskan seluruh variasi atribut dan kemiripan antar stimuli sehingga dapat diperoleh dimensi yang relevan dengan posisi stimuli pada peta yang dihasilkan.