

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Sebagian besar responden menilai perilaku konsumen pada kategori baik dengan indikator yang paling menonjol yaitu indikator faktor psikologis untuk sub indikator persepsi serta keyakinan dan sikap.
2. Sebagian besar responden menilai keputusan penggunaan pada kategori baik yang di tunjukkan dengan indikator paling menonjol yaitu kemantapan.
3. Terdapat Hubungan Perilaku Konsumen Generasi Milenial dengan Keputusan Penggunaan Layanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka ada beberapa saran dari peneliti yaitu sebagai berikut :

1. Diharapkan bagi instansi Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat untuk :
 - a) Mempertahankan kualitas pelayanan agar pasien merasa puas sehingga dapat membangun kesan positif atau menciptakan promosi secara *word of mouth* sehingga informasi positif dari orang lain dapat

mempengaruhi psikologis konsumen agar memilih berobat di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat.

- b) Mempromosikan layanan-layanan kesehatan kepada generasi milenial, seperti aktif memberikan informasi ter-update di sosial media milik rumah sakit, menyajikan konten-konten yang menarik perhatian generasi milenial, memberikan kemudahan akses untuk mendaftar berobat secara *online*, menyediakan fasilitas, sarana dan prasarana yang nyaman serta memberikan penawaran menarik lainnya.

2. Diharapkan bagi peneliti selanjutnya untuk menambah variabel penelitian yang lebih banyak agar menambah keilmuan yang lebih luas lagi.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan dalam Penelitian ini yaitu

- a) Hanya difokuskan pada pasien baru yang berobat di rawat jalan Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat.
- b) Analisis hanya difokuskan pada variabel perilaku konsumen dan