

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat disampaikan beberapa kesimpulan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Brand Image tidak berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pasien pada RSUD dr.Rasidin di Kota Padang.
2. Fasilitas berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pasien pada RSUD dr.Rasidin di Kota Padang.
3. Brand Image berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien pada RSUD dr.Rasidin di Kota Padang.
4. Fasilitas berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien pada RSUD dr.Rasidin di Kota Padang.
5. Kepuasan Pasien berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pasien pada RSUD dr.Rasidin di Kota Padang.
6. Kepuasan Pasien memediasi hubungan antara Brand Image dan Loyalitas Pasien pada RSUD dr.Rasidin di Kota Padang.
7. Kepuasan Pasien memediasi hubungan antara Fasilitas dan Loyalitas Pasien pada RSUD dr.Rasidin di Kota Padang.

5.2 Implikasi Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pedoman dan masukan bagi RSUD dr.Rasidin di Kota Padang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa loyalitas pasien di RSUD dr.Rasidin Kota Padang masuk kedalam kategori baik. Meskipun demikian, masih dipandang perlu untuk ditingkatkan dimasa yang akan datang menjadi kategori sangat baik.

Upaya yang dapat dilakukan dalam rangka meningkatkan loyalitas pasien di RSUD dr.Rasidin Kota Padang sebagaimana dijelaskan diatas dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kepuasan pasien. Hal ini disebabkan karena hasil penelitian ini secara empiris telah membuktikan bahwa variabel kepuasan pasien merupakan variabel penting yang dapat mempengaruhi loyalitas pasien pada RSUD dr.Rasidin Kota Padang. Meskipun saat penelitian ini berlangsung variabel kepuasan pasien tergolong kedalam kategori cukup baik (rata-rata skor 3,97 dan TCR 79,4%), namun dimasa yang akan datang yang ingin berobat kembali di RSUD dr.Rasidin hendaknya rumah sakit dapat meningkatkan lagi loyalitas pasien nya sehingga rata-rata skor akan berada di atas 3,97.

Tindakan konkrit yang dapat dilakukan oleh pasien yang loyal di RSUD dr.Rasidin dalam rangka meningkatkan kepuasan pasien adalah dengan cara memperhatikan dan meningkatkan kualitas pernyataan pada variabel kepuasan pasien yang memiliki skor rata-rata relatif rendah, hal ini terbukti pada item pernyataan pada indikator kepuasan pasien (KP_2) dengan rata-rata skor 3,90 dan TCR 78%.

Hal lain yang harus diperhatikan untuk meningkatkan loyalitas pasien pada RSUD dr.Rasidin adalah dengan meningkatkan brand image. Hal ini dikarenakan

hasil penelitian telah membuktikan secara empiris bahwa variabel brand image merupakan variabel penting yang mempengaruhi loyalitas pasien. Meskipun saat ini penelitian yang berlangsung variabel brand image tergolong kedalam kategori Cukup Baik (rata-rata skor 3,95 dan TCR 79,1%), namun dimasa yang akan datang loyalitas pasien pada RSUD dr.Rasidin hendaknya mampu meningkatkan brand image sehingga skor rata-rata diatas 3,95.

Tindakan konkrit yang dapat dilakukan oleh loyalitas pasien pada RSUD dr.Rasidin dalam rangka meningkatkan brand image adalah dengan cara memperhatikan dan menaikkan item-item pernyataan pada variabel brand image yang memiliki skor rata-rata masih relatif rendah, hal ini terbukti pada item pernyataan pada indikator brand image (BI_1) dengan rata-rata skor 3,90 dan TCR 78%.

Hal lain yang harus diperhatikan untuk meningkatkan loyalitas pasien pada RSUD dr.Rasidin adalah dengan meningkatkan fasilitas. Hal ini dikarenakan hasil penelitian telah membuktikan secara empiris bahwa variabel fasilitas merupakan variabel yang mempengaruhi loyalitas pasien. Meskipun saat ini penelitian yang berlangsung variabel fasilitas tergolong ke dalam kategori Cukup Baik (rata-rata skor 3,96 dan TCR 79,3%), namun di masa yang akan datang yang loyalitas pada RSUD dr.Rasidin hendaknya meningkatkan fasilitas sehingga skor rata-rata diatas 3,96.

Tindakan konkrit yang dapat dilakukan oleh loyalitas pasien RSUD dr.Rasidin dalam rangka meningkatkan fasilitas adalah dengan cara memperhatikan dan menaikkan item-item pernyataan pada variabel fasilitas yang memiliki skor rata-

rata relatif rendah, hal ini terbukti pada item pernyataan pada indikator fasilitas (F_1,F_2, dan F7) dengan rata-rata skor 3,94 dan TCR 78,8%.

5.3 Keterbatasan dan Saran

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi penelitian yang telah disampaikan sebelumnya, maka berikut ini dapat dikemukakan saran dan keterbatasan dalam penelitian ini:

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada pasien poliklinik RSUD dr.Rasidin di Kota Padang, sehingga hasil penelitian ini belum dapat berlaku pada RSUD di daerah lainnya. Dengan demikian disarankan bagi penelitian yang akan datang dapat mengujikan model penelitian ini pada RSUD di daerah-daerah lainnya.
2. Penelitian ini hanya menggunakan tiga variabel yang mempengaruhi loyalitas pasien yaitu brand image, fasilitas dan kepuasan pasien, sehingga variabel-variabel lain yang berpotensi mempengaruhi loyalitas pasien seperti kualitas pelayanan masih terabaikan. Dengan demikian, bagi peneliti yang akan datang hendaknya menambahkan variabel-variabel lain tersebut kedalam model penelitiannya .
3. Penelitian ini hanya menggunakan sebanyak 83 orang responden. Dengan demikian, disarankan bagi peneliti yang akan datang agar menggunakan jumlah responden yang lebih banyak lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahri, R. A., Puspitasari, A. W., Haeruddin, H., Yuliati, Y., & ... (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Minat Kembali Pasien Rawat Inap Melalui Kepuasan Sebagai Mediasi Di Rumah Sakit Umum Sisaldjufrie Palu. Ekonomika, 7(1), 171–184.*
<https://journal.ildikti9.id/Ekonomika/article/view/839%0Ahttps://journal.ildikti9.id/Ekonomika/article/download/839/626>
- Arikunto, A. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. PT Rineka Cipta.
- Aulia, R. (2022). *Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediator Pada Klinik Kecantikan London Beauty Center. Jurnal Manajemen Dan Bisnis, 3(2), 90–101.*
- Awwaliyah, N. A. Al, Krisnawati, W., & Saepuloh, A. (2024). *Pengaruh Rebranding, Persepsi Kualitas, dan Brand Image Terhadap Loyalitas Konsumen pada PT. Cipta Giri Sentosa. VISA: Journal of Vision and Ideas, 4(1), 333–351.* <https://doi.org/10.47467/visa.v4i1.2000>
- bilal mahardhika ramdhani, dadan ahmad fad. (2024). *Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik Marhamah Bilal Mahardhika Ramdhani 1, Dadan Ahmad Fadili 2 1,2 Universitas Singaperbangsa Karawang. 10(2), 236–241.*
- david sebastian, tin agustina karnawati, moh bukhori. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien Praktek Bidan*

Megawati Menurit (Fandy Tjiptono & Anastasia. 15(2), 317–329.

Dewi, S. N., & Sukesu, S. (2022). *Pengaruh Brand Image Dan Kualitas Pelayanan Pada Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening. IDEI: Jurnal Ekonomi & Bisnis, 3(1), 9–21.*
<https://doi.org/10.38076/ideijeb.v3i1.105>

Ginting, C. C. C., & Herman, H. (2020). *Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Embung Fatimah. Jurnal Ilmiah Kohesi Vol.4 No. 3 Jul 2020, 04(03), 276–285.*

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014a). *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective (7th ed.)*. Pearson Education Limited.

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014b). *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective (7th ed.)*. New Jersey: Pearson Education.

Harmen, E. L., Semiarty, R., & Lita, R. P. (2020). *Model Keterkaitan Persepsi Nilai, Citra Merek, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Rumah Sakit Model Keterkaitan Persepsi Nilai, Citra Merek, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Rumah Sakit. Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan, 8(2), 216–225.*
<https://doi.org/10.26905/jmdk.v8i2.5094>

Hartono, C. (2023). *PP Kualitas Pelayanan dan Kecepatan Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien dengan Kepuasan Pasien Sebagai Mediasi di Klinik Kecantikan L'Viors Simprug. Neraca Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi, 2(3), 302–318.*

Ihsan, M. N., & Sutodjo, B. (2022). *Pengaruh brand image dan brand trust terhadap kepuasan konsumen dan dampaknya terhadap minat beli ulang.*

- Forum Ekonomi*, 24(1), 170–176. <https://doi.org/10.30872/jfor.v24i1.10586>
- Jannah, E. F., Haryono, B., & Gunardi, W. D. (2024). *YUME : Journal of Management Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Citra Rumah Sakit Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Pasien*. 7(1), 330–336.
- Kaput, K. (2018). Evidence for Student-Centered Learning. *Education Evolving*, January, 1–28. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED581111.pdf>
- Katoni, J., & Sijabat, R. (2023). Analisis Pengaruh Brand Image, Price dan Service Quality Terhadap Customer Satisfaction dan Customer Loyalty Pada Pasien Rumah Sakit Siloam Lippo Village. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 7(2), 132–144. <https://doi.org/10.31294/widyacipta.v7i2.15781>
- Nyoman, N., Martini, P., Rokhmah, A., & Susbiyani, A. (2023). *Pengaruh Customer Relationship Management Dan Brand Image Terhadap Kepuasan Pasien Instalasi Hyperbaric Rumah Sakit Paru Jember*. 3, 2023.
- Putri, T., Pradiani, T., & Fathorrahman. (2023). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Sebagai Intervening Di Klinik Fast Medika Center*. Bursa : *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(1), 1–17. <https://doi.org/10.59086/jeb.v2i1.211>
- Sanggarwati, A. J., & Laily, N. (2023). *Pengaruh Brand Image Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening*. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis (JIMBis)*, 2(4), 368–382. <https://doi.org/10.24034/jimbis.v2i4.6290>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tama, D. R., Hasyim, H., & Hilmy, M. R. (2024). *Pengaruh Brand Image, Kualitas*

Pelayanan, dan Lingkungan Fisik Terhadap Keputusan Pasien Menggunakan Pelayanan Kesehatan di Instalasi Rawat Inap RSUP Dr Sitanala Tangerang. Syntax Literate ; Jurnal Ilmiah Indonesia, 9(1), 473–488. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v9i1.14844>

Tamonsang, M., & Apriliyanto, M. D. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Poliklinik Jantung RSUD Bakti Dharma Husada Surabaya). Jurnal Manajemen Dan Bisnis, 1(2), 72–80.*

Wijaya Kusuma Surabaya, U. (2022). *Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediator Pada Klinik Kecantikan London Beauty Center Rosyidah Aulia. Pragmatis, 3(2), 90–101.*

Zhao, X., Lynch Jr, J. G., & Chen, Q. (2010). Reconsidering Baron and Kenny : Myths and Truths about Mediating Analysis. *Journal of Consumer Research, 3(7), 197–206.*