

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan memberikan bukti empiris mengenai pengaruh hubungan variabel-variabel yang diteliti dengan jumlah sampel sebanyak 80 orang pasien yang berobat di RSUD Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien RSUD Sungai Dareh. Artinya tidak terdapat pengaruh hubungan langsung antara kualitas pelayan dengan loyalitas pasien di RSUD Sungai Dareh.
2. Citra rumah sakit juga tidak berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien. Artinya tidak terdapat pengaruh hubungan langsung antara citra rumah sakit dengan loyalitas pasien di RSUD Sungai Dareh.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di RSUD Sungai Dareh.
4. Citra rumah sakit berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di RSUD Sungai Dareh.
5. Kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien di RSUD Sungai Dareh.
6. Kepuasan pasien memediasi hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pasien berpengaruh positif di RSUD Sungai Dareh.
7. Kepuasan pasien memediasi hubungan antara citra rumah sakit dan loyalitas pasien berpengaruh positif di RSUD Sungai Dareh.

5.2 Implikasi

5.2.1 Implikasi Praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai implikasi praktis dan pedoman serta masukan bagi manajemen RSUD Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya dimana yang menjadi fokus penelitian ini adalah loyalitas pasien. Penelitian ini menemukan bahwa loyalitas pasien RSUD Sungai Dareh masih tergolong kedalam kategori tidak baik yang berarti masih jauh dari kategori baik dan sangat baik. Oleh sebab itu perlu untuk melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan loyalitas pasien dimasa yang akan datang. Hal tersebut dikarenakan loyalitas pasien merupakan suatu variabel atau hal penting dalam sebuah pengelolaan bisnis jasa termasuk jasa kesehatan seperti RSUD Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya.

Apabila RSUD Sungai Dareh mampu meningkatkan loyalitas pasien dari kondisi tidak baik menjadi baik dimasa yang akan datang maka beberapa keuntungan yang akan diperoleh seperti (1) pasien akan menyampaikan hal-hal positif tentang RSUD Sungai Dareh, (2) pasien akan merekomendasikan RSUD Sungai Dareh kepada orang lain, (3) pasien akan mempertimbangkan untuk terus berobat menggunakan kembali jasa di RSUD Sungai Dareh, (4) pasien jarang mempertimbangkan untuk berganti atau beralih ke Rumah Sakit yang lain, (5) pasien ragu-ragu kalau mau pindah atau beralih ke Rumah Sakit lain, (6) pasien merasa senang saat melakukan perawatan di RSUD Sungai Dareh, (7) pasien percaya bahwa RSUD Sungai Dareh merupakan rumah sakit yang terbaik serta dapat diandalkan, (8) RSUD Sungai Dareh merupakan tempat pilihan atau prioritas utama untuk pasien pergi berobat.

Upaya peningkatan loyalitas pasien sebagaimana yang dijelaskan diatas dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kepuasan pasien melalui kualitas pelayanan serta citra rumah sakit. Hal ini dikarenakan hasil penelitian ini telah membuktikan secara empiris bahwa kepuasan pasien merupakan variabel penting yang mempengaruhi loyalitas pasien dan disamping itu saat penelitian ini berlangsung tingkat kepuasan pasien masih tergolong ke dalam kategori tidak puas, dimana nilai TCR yang diperoleh adalah 61,66%.

Tindakan konkrit yang dapat dilakukan oleh pihak manajemen RSUD Sungai Dareh dalam rangka meningkatkan kepuasan pasien adalah dengan cara memperhatikan dan meningkatkan item-item pernyataan pada variabel kepuasan pasien yang masih memiliki skor rata-rata rendah.

Dengan demikian pihak manajemen RSUD Sungai Dareh dipandang perlu untuk (a) meningkatkan perlakuan yang baik kepada pasien, sehingga pasien merasakan bahwa pilihan mereka dalam menggunakan layanan kesehatan di RSUD Sungai Dareh adalah tepat, (b) selalu melakukan evaluasi kepuasan pasien secara berkala, sehingga memiliki tingkat kepuasan secara keseluruhan dalam menerima layanan jasa kesehatan dari RSUD Sungai Dareh, dan (c) senantiasa mengambil tindakan perbaikan dari hasil evaluasi kepuasan pasien, sehingga pasien mendapatkan pengalaman yang memuaskan di RSUD Sungai Dareh Kabupaten Dharmasraya.

Hal lain yang harus diperhatikan oleh pihak manajemen RSUD Sungai Dareh sebagai implikasi praktis dari hasil penelitian ini adalah meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini dikarenakan, hasil penelitian ini telah membuktikan secara empiris bahwa kualitas pelayanan merupakan variabel penting yang dapat

mempengaruhi kepuasan pasien di RSUD Sungai Dareh. Apalagi saat penelitian ini dilaksanakan, ditemukan implementasi kualitas pelayanan pada RSUD Sungai Dareh kedalam kategori tidak baik atau masih jauh dari kategori baik apalagi kategori sangat baik.

Tindakan konkrit yang dapat dilakukan oleh pihak manajemen RSUD Sungai Dareh dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan cara memperhatikan dan meningkatkan dimensi dan item-item pernyataan pada variabel kualitas pelayanan yang masih memiliki skor rata-rata rendah. Dengan demikian pihak manajemen RSUD Sungai Dareh dipandang perlu untuk meningkatkan dimensi (a) *responsiveness* dengan cara dokter hendaknya memberikan layanan yang cepat kepada pasien, para dokter memberitahu pasien jika terjadi perubahan jadwal perawatan dan para dokter hendaknya tidak menunjukkan sikap sibuk untuk merespon keluhan pasien memberikan jam layanan yang *flexibel* kepada pasien dan para dokter hendaknya lebih memahami kebutuhan pasien, (b) *reliability* dengan cara para dokter meningkatkan keahlian sehingga dapat diandalkan dan pasien merasa percaya terhadap setiap tindakan yang dokter berikan (c) *tangibles* dengan cara menyediakan brosur-brosur yang menarik untuk dibaca terkait dengan layanan kesehatan yang ditawarkan dan (d) *assurance* dengan cara senantiasa memberikan rasa aman dan nyaman kepada pasien dalam menerima perawatan.

Selain meningkatkan kepuasan pasien dan kualitas pelayanan sebagaimana yang disampaikan sebelumnya, upaya lain dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanan di RSUD Sungai Dareh adalah memperhatikan dan meningkatkan citra rumah sakit. Hal ini dikarenakan, hasil penelitian ini telah membuktikan secara

empiris bahwa citra rumah sakit merupakan variabel penting yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien di RSUD Sungai Dareh. Apalagi saat penelitian ini dilaksanakan, ditemukan implementasi citra rumah sakit RSUD Sungai Dareh masih tergolong kedalam kategori tidak baik atau masih jauh dari sangat baik.

Oleh karena itu pihak manajemen RSUD Sungai Dareh dipandang perlu untuk (a) menempati lokasi yang strategis selaku penyedia jasa, (b) membuat kesan yang baik selama pasien mendapatkan pelayanan kesehatan di RSUD Sungai Dareh, (c) membuat bangunan yang bagus dan nyaman serta tempat parkir yang luas, (d) meningkatkan rumah sakit yang pertama kali muncul dalam pikiran pasien, bila ingin berobat atau dirawat, (e) membuat kesan yang baik saat melaksanakan pelayanan kesehatan, (f) membuat pasien merekomendasikan kepada orang lain untuk berobat ke RSUD Sungai Dareh.

5.2.2 Implikasi Teori

Teori perilaku terencana (*theory of planned behavior*) didasarkan pada asumsi bahwa manusia adalah makhluk yang rasional dan menggunakan informasi yang mungkin baginya secara sistematis. Seseorang akan memikirkan implikasi dari tindakannya sebelum mereka memutuskan untuk melakukan perilaku tertentu. *Theory of planned behavior* adalah teori yang menganalisis sikap konsumen, norma subjektif dan kontrol perilaku yang dirasakan oleh konsumen. Sikap konsumen mengukur cara seseorang dalam merasakan suatu objek sebagai sesuatu hal yang positif atau negatif, serta menguntungkan atau merugikan. Sikap konsumen tersebut diharapkan dapat menentukan apa yang akan dilakukan di masa yang akan datang terhadap objek tertentu, berarti konsumen tersebut mau menerima atau merasa senang terhadap objek atau produk/jasa. Sehingga

kemungkinan besar konsumen akan melakukan pembelian ulang atau sebaliknya. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, didapatkan bahwa hasil penelitian ini mendukung teori perilaku terencana (*theory of planned behavior*).

5.3 Keterbatasan dan Saran Penelitian

Sebagaimana kebanyakan penelitian lainnya, penelitian ini tentunya juga tidak terlepas dari keterbatasan, maka beberapa keterbatasan dan saran yang dapat disampaikan kepada penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan hanya pada RSUD Sungai Dareh, dengan demikian hasil dari penelitian ini tidak dapat berlaku sama dengan rumah sakit lainnya. Disarankan penelitian berikutnya dapat mereplikasi model penelitian ini dan kemudian mengujinya secara empiris pada rumah sakit lainnya seperti di beberapa rumah sakit pemerintah dan rumah sakit swasta atau beberapa rumah sakit dengan tipe yang sama.
2. Jumlah responden dalam penelitian ini masih tergolong kecil (80 responden) sehingga dapat mempengaruhi ketepatan dari hasil penelitian yang di peroleh. Disarankan pada penelitian berikutnya dapat mempertimbangkan jumlah sampel yang lebih besar dalam rangka memperoleh validitasi data dan hasil penelitian yang lebih baik.
3. Penelitian ini hanya menggunakan variabel loyalitas pasien, kepuasan pasien, kualitas pelayanan dan citra rumah sakit. Dengan demikian variabel-variabel lain yang berpotensi mempengaruhi loyalitas pasien terabaikan seperti variabel eksternal dan variabel internal lainnya. Saran untuk penelitian berikutnya dapat menambahkan variabel-variabel lain sebagai penentu loyalitas pasien seperti variabel eksternal (budaya, demografis, status sosial, kelompok, rujukan dan

keluarga) dan variabel internal (persepsi, pembelajaran, motif, kepribadian dan emosi) dan sebagainya.