

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Penelitian ini dilakukan untuk memberikan bukti empiris mengenai pengaruh hubungan variabel-variabel yang diteliti dengan jumlah sample sebanyak 107 orang pasien yang berobat di RSGMP Baiturrahmah Padang. Berdasarkan hasil dari analisis dan pengujian hipotesis maka dapat didapatkan kesimpulan yang merupakan jawaban dari permasalahan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien di RSGMP Baiturrahmah Padang.
2. *Brand image* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien di RSGMP Baiturrahmah Padang.
3. Kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien di RSGMP Baiturrahmah Padang.
4. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di RSGMP Baiturrahmah Padang.
5. *Brand image* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di RSGMP Baiturrahmah Padang.
6. Kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di RSGMP Baiturrahmah Padang.
7. Kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien di RSGMP Baiturrahmah Padang.
8. Kepuasan pasien memediasi hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pasien di RSGMP Baiturrahmah Padang.

9. Kepuasan pasien memediasi hubungan antara *Brand image* dan loyalitas pasien di RSGMP Baiturrahmah Padang.
10. Kepuasan pasien tidak memediasi hubungan antara kepercayaan dan loyalitas pasien di RSGMP Baiturrahmah Padang.

## **5.2 Implikasi Penelitian**

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan serta masukkan khususnya bagi pihak RSGMP Baiturrahmah Padang untuk langkah yang akan diambil kedepan dalam rangka meningkatkan loyalitas pasien di RSGMP tersebut, pihak yang dimaksud adalah sebagai berikut:

- a. Direktur RSGMP Baiturrahmah Padang beserta wakilnya
- b. Kepala Lab. Masing-masing bagian (Prosthodonti, Orthodonti, Konservasi, Paedodonti, Periodonti, Oral Surgery, Oral Medicine dan IKGMP)
- c. Tenaga medis ( dokter gigi spesialis, dokter gigi umum dan dokter gigi muda)
- d. Tenaga Paramedis (perawat)
- e. Tenaga non medis (staf atau yang bekerja di RSGMP Baiturrahmah Padang)

Penelitian ini mengungkapkan bahwa loyalitas pasien RSGM Baiturrahmah Padang masih tergolong kedalam kategori tinggi dan masih jauh dari kategori sangat tinggi. Oleh karena itu, dipandang perlu untuk melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan loyalitas dimasa yang akan datang. Loyalitas pasien telah menjadi variabel penting dalam pengelolaan bisnis jasa termasuk jasa kesehatan seperti RSGMP Baiturrahmah Padang.

Apabila RSGMP Baiturrahmah Padang mampu meningkatkan loyalitas pasien dari kondisi tinggi menjadi sangat tinggi dimasa yang akan datang maka

beberapa keuntungan yang akan diperoleh seperti (1) pasien akan menyampaikan hal-hal positif tentang RSGMP Baiturrahmah Padang, (2) pasien mau melanjutkan perawatan di RSGMP Baiturrahmah Padang, (3) pasien mendorong teman dan kenalan untuk melakukan perawatan ke RSGMP Baiturrahmah Padang, (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 yang lain, (6) pasien merasa senang saat melakukan perawatan di RSGMP Baiturrahmah Padang, (7) bagi pasien RSGMP Baiturrahmah Padang merupakan rumah sakit yang jelas dan terbaik, (8) pasien percaya bahwa RSGMP Baiturrahmah Padang adalah yang terbaik, (9) pasien mencoba menggunakan layanan RSGMP Baiturrahmah Padang setiap saya membutuhkannya, (10) pasien memandang RSGMP Baiturrahmah Padang sebagai prioritas utama saya, (11) pilihan pertama pasien ketika saya membutuhkan layanan perawatan gigi, (12) tempat utama pasien memilih mendapatkan layanan gigi yang di butuhkan.

Upaya peningkatan loyalitas pasien sebagaimana yang dijelaskan diatas dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan, *brand image* serta kepuasan pasien . Hal ini dikarenakan hasil penelitian ini telah membuktikan secara empiris bahwa kualitas pelayanan, *brand image* dan kepuasan pasien merupakan variabel penting yang mempengaruhi loyalitas pasien dan disamping itu saat penelitian ini berlangsung tingkat kualitas pelayanan, *brand image* dan kepuasan pasien tergolong kedalam kategori tinggi.

Tindakan konkrit yang dapat dilakukan oleh pihak manajemen RSGMP Baiturrahmah Padang dalam rangka meningkatkan kepuasan pasien adalah dengan cara memperhatikan dan meningkatkan item-item pernyataan pada

variabel kepuasan pasien yang masih memiliki skor rata-rata puas. Dengan demikian pihak manajemen RSGMP Baiturrahmah Padang dipandang perlu untuk meningkatkan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien di RSGMP Baiturrahmah Padang, sehingga pasien merasakan bahwa pilihan mereka dalam menggunakan layanan kesehatan di RSGMP Baiturrahmah adalah tepat.

Hal lain yang harus diperhatikan oleh pihak manajemen RSGMP Baiturrahmah Padang 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 RSGMP Baiturrahmah Padang. Apalagi saat penelitian ini dilaksanakan, ditemukan implementasi kualitas pelayanan di RSGMP Baiturrahmah Padang masih tergolong kedalam kategori baik atau masih jauh dari kategori sangat baik.

Hal lain yang harus diperhatikan oleh pihak manajemen RSGMP Baiturrahmah Padang sebagai implikasi praktis dari hasil penelitian ini adalah meningkatkan *brand image* RSGMP Baiturrahmah Padang, dengan demikian pihak manajemen RSGMP dipandang perlu untuk (a) menempati lokasi yang strategis selaku penyedia jasa, (b) membuat kesan yang baik selama pasien mendapatkan pelayanan kesehatan di RSGMP Baiturrahmah Padang, (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 di RSGMP Baiturrahmah Padang (f) membuat pasien

merekomendasikan kepada orang lain untuk berobat RSGMP Baiturrahmah Padang.

Tindakan konkrit yang dapat dilakukan oleh pihak manajemen RSGMP Baiturrahmah Padang 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 RSGM Baiturrahmah Padang dipandang perlu untuk meningkatkan dimensi (a) *responsiveness* dengan cara dokter memberitahu pasien kapan pastinya perawatan akan diberikan, para dokter selalu membantu keluhan di rongga mulut pasien, dan para dokter hendaknya tidak menunjukkan sikap sibuk untuk merespon keluhan pasien, (b) *reliability* dengan cara para dokter dapat diandalkan dalam menangani masalah kesehatan gigi dan mulut serta para dokter menyampaikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan, (c) *tangibles* dengan cara menyediakan brosur-brosur yang menarik untuk dibaca terkait dengan layanan kesehatan yang ditawarkan, dan (d) *empathy* dengan cara para dokter memiliki program penyuluhan kesehatan gigi dan mulut masyarakat dan RSGMP Baiturrahmah Padang hendaknya memiliki jam layanan yang nyaman bagi pasien.

### **5.3 Keterbatasan dan Saran Penelitian**

Sebagaimana kebanyakan penelitian lainnya, penelitian ini tentunya juga tidak terlepas dari keterbatasan diantaranya:

1. Penelitian ini dilakukan hanya pada RSGM Baiturrahmah Padang. Dengan demikian hasil dari penelitian ini tidak dapat berlaku sama pada rumah sakit lainnya, oleh sebab itu disarankan penelitian berikutnya dapat mereplikasi

model penelitian ini, dan kemudian mengujinya secara empiris pada rumah sakit lainnya seperti di beberapa rumah sakit swasta dan rumah sakit pemerintah di kota padang.

2. Variabel independen dalam penelitian ini yaitu kualitas layanan, *brand image* dan kepercayaan. Untuk penelitian selanjutnya disarankan menggunakan variabel independen tambahan seperti norma subjektif atau risiko pelayanan kemudian mengujinya secara empiris pada rumah sakit lainnya seperti di beberapa rumah sakit swasta dan rumah sakit pemerintah di kota padang yang terakreditasi.
3. Jumlah responden dalam penelitian ini masih tergolong kecil (107 responden) sehingga dapat mempengaruhi ketepatan dari hasil penelitian yang di peroleh, dengan demikian disarankan penelitian berikutnya dapat mempertimbangkan jumlah sampel yang lebih besar (lebih dari 200 responden) dalam rangka memperoleh validitasi data dan hasil penelitian yang lebih baik.