BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk memberikan bukti empiris mengenai pengaruh hubungan variabel-variabel yang diteliti dengan jumlah sample sebanyak 85 orang pasien yang berobat di RSGM 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 Kepuasan Pasien di RSGM Baiturrahmah Padang.
2. Kepuasan Pasien berpengaruh signifikanterhadap Loyalitas Pasien di RSGM Baiturrahmah Padang.
3. Kepuasan Pasien berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan Pasien di RSGM Baiturrahmah Padang.
4. Kepercayaan pasien berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pasiendi RSGM Baiturrahmah Padang.
5. Kepercayaan pasien memediasi hubungan antara Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien di RSGM Baiturrahmah Padang.

5.2 ImplikasiPraktis Penelitian

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

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

Penelitian ini mengungkapkan bahwa loyalitas pasien RSGM Baiturrahmah Padang masih tergolong kedalam kategori cukup baik dan masih jauh dari kategori baik dan sangat baik. 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 RSGM Baiturrahmah Padang.

Apabila RSGM Baiturrahmah Padang mampu meningkatkan loyalitas pasien dari kondisi cukup baik menjadi baik dimasa yang akan datang maka beberapa keuntungan yang akan diperoleh seperti (1) pasien akan menyampaikan hal-hal positiftentang RSGM BaiturrahmahPadang, (2) pasien akanmerekomendasikanRSGM Baiturrahmah Padang kepada orang lain, (3) pasien akan mempertimbangkan untuk terus berobat menggunakan jasa kembali di RSGM Baiturrahmah Padang.

Upaya peningkatan loyalitas pasien sebagaimana yang dijelaskan diatas dapat dilakukan dengan cara meningkatkan tingkat kepercayaan serta kepuasan pasien . Hal ini dikarenakan hasil penelitian ini telah membuktikan secara empiris bahwa kepuasan dan kepercayaan pasien merupakan variabel penting yang

mempengaruhi loyalitas pasien dan disamping itu saat penelitian ini berlangsung tingkat kepuasan dan kepercayaan pasien masih tergolong kedalam kategori cukup.

Tindakan konkrit yang dapat dilakukan oleh pihak manajemen RSGM 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 rendah. Dengan demikian pihak manajemen RSGM Baiturrahmah Padang dipandang perlu untuk (a) meningkatkan perlakuan yang baik kepada pasien, sehingga pasien merasakan bahwa pilihan mereka dalam menggunakanlayanankesehatan di RSGM Baiturrahmah adalah tepat, (b) selalu melakukan evaluasi kepuasan pasien secara berkala, sehingga memiliki tingkat kepuasan secara keseluruhan dalam menerima layanan jasa kesehatan dari RSGM Baiturrahmah Padang, dan (c) senantiasa mengambil tindakan perbaikan dari hasil evaluasi kepuasan pasien, sehingga pasien mendapatkan pengalaman yang memuaskan di RSGM Baiturrahmah Padang.

Hal lain yang harus diperhatikan oleh pihak manajemen RSGM Baiturrahmah Padang sebagai implikasi praktis dari hasil penelitian ini adalah meningkatkan tingkat kepercayaan pasien, dengan demikian pihak manajemen RSGM dipandang perlu untuk (a) meningkatkan peran yang baik selaku penyedia jasa, (b) meningkatkan kompetensi pelayanan yang diberikan, (c) meningkatkan keahlian dalam segala bidang, serta (d) meningkatkan pengetahuan dalam segala aspek

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

Tindakan konkrit yang dapat dilakukan oleh pihak manajemen RSGM 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 hendaknya memberikanlayanan yang cepatkepadapasien, para doktermemberitahupasien jika terjadi perubahan jadwal perawatan, dan para dokter hendaknya tidak menunjukkan sikap sibukuntukmeresponkeluhanpasienmemberikan jam layanan flexibel kepada pasien; dan para dokter hendaknya lebih memahamikebutuhanpasien, (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-brossur 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.

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. Jumlah responden dalam penelitian ini masih tergolong kecil (85 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 150 responden) dalam rangka memperoleh validitasi data dan hasil penelitian yang lebih baik.
3. Penelitian ini menggunakan program *SmartPLS* 3.2.8 sebagai alat statistik dalam analisis data dimana pada program ini mengabaikan normalitas data, oleh sebab itu peneliti berikutnya dapat mempertimbangkan penggunakan program lainnya seperti program AMOS dan LISREL sebagai bentuk