

BAB V

SIMPULAN

5.1 Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap niat berperilaku melalui kepercayaan dan kepuasan konsumen pada pasien yang berkunjung ke Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepercayaan, hal ini berarti semakin tinggi kualitas layanan maka kepercayaan akan meningkat.
2. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, hal ini berarti semakin tinggi kualitas layanan, maka kepuasan konsumen akan meningkat.
3. Kepercayaan berpengaruh positif terhadap niat berperilaku, hal ini berarti semakin tinggi kepercayaan, maka niat berperilaku akan meningkat.
4. Kepuasan konsumen berpengaruh positif terhadap niat berperilaku, hal ini berarti semakin tinggi kepuasan konsumen, maka niat berperilaku akan meningkat.
5. Hasil analisis menunjukkan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap niat berperilaku melalui kepercayaan.
6. Hasil analisis menunjukkan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap niat berperilaku melalui kepuasan konsumen.

5.2 Implikasi

5.2.1 Implikasi Teoritis

Penelitian ini memiliki beberapa implikasi teoritis sebagai berikut:

1. Penelitian ini berada pada ruang lingkup penelitian *Theory of Planned Behavior* (TPB) dimulai sebagai *Theory of Reasoned Action* yang didasarkan pada perilaku dimana orang dapat melakukan pengendalian diri sebagai dasar untuk kelanjutan perilaku seseorang dalam memutuskan untuk bersikap.
2. Penelitian ini memperkuat dan mengembangkan Theory of Planned Behavior (TPB) dengan menunjukkan bahwa elemen-elemen dasar TPB, seperti sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dipersepsikan, relevan dalam konteks perilaku pasien di rumah sakit. Kualitas layanan, kepuasan konsumen, dan kepercayaan sebagai variabel penelitian dapat diintegrasikan dalam kerangka TPB, menunjukkan bahwa faktor-faktor ini mempengaruhi niat berperilaku melalui mekanisme yang dijelaskan oleh TPB.
3. Penelitian ini menambahkan dimensi baru ke dalam TPB dengan menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap niat berperilaku melalui kepuasan dan kepercayaan. Ini menunjukkan bahwa kualitas layanan bukan hanya faktor eksternal tetapi juga bagian integral dari persepsi dan evaluasi individu yang mempengaruhi niat mereka untuk berperilaku tertentu.

4. Penelitian ini menyoroti peran variabel mediasi seperti kepuasan konsumen dan kepercayaan dalam hubungan antara kualitas layanan dan niat berperilaku. Ini menunjukkan bahwa variabel-variabel ini berfungsi sebagai mekanisme penting yang menjelaskan bagaimana dan mengapa kualitas layanan dapat mempengaruhi niat berperilaku pasien. Ini memperdalam pemahaman tentang jalur kausal dalam TPB.
5. Penelitian ini memberikan kontribusi penting terhadap teori TPB dengan mengintegrasikan konsep kualitas layanan, kepuasan konsumen, dan kepercayaan dalam kerangka TPB, khususnya dalam konteks layanan kesehatan. Ini memperluas penerapan TPB dan menunjukkan relevansi teori ini dalam memahami dan memprediksi perilaku pasien. Implikasi teoritis ini dapat digunakan sebagai dasar untuk penelitian lebih lanjut dan pengembangan strategi yang lebih efektif dalam manajemen layanan kesehatan.

5.2.2 Implikasi Praktis

1. Bagi manajemen Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong, hasil ini menunjukkan pentingnya investasi dalam kualitas layanan untuk membangun kepercayaan pasien. Misalnya, pelatihan staf, perbaikan fasilitas, dan penerapan sistem manajemen mutu yang ketat. Kepercayaan pasien yang tinggi tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien tetapi juga dapat mendorong loyalitas pasien, yang penting untuk keberlanjutan bisnis rumah sakit. Pasien yang

percaya pada layanan rumah sakit cenderung merekomendasikan kepada orang lain dan kembali untuk layanan di masa depan.

2. Bagi manajemen Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong, hasil ini menunjukkan pentingnya fokus pada peningkatan kualitas layanan untuk meningkatkan kepuasan pasien. Ini bisa melibatkan pelatihan staf, perbaikan fasilitas, dan implementasi sistem umpan balik untuk terus meningkatkan kualitas layanan. Kepuasan pasien yang tinggi tidak hanya meningkatkan pengalaman pasien tetapi juga dapat meningkatkan loyalitas pasien. Pasien yang puas lebih cenderung kembali ke rumah sakit dan merekomendasikan layanan rumah sakit kepada orang lain, yang penting untuk pertumbuhan dan keberlanjutan bisnis rumah sakit.
3. Bagi manajemen Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong, hasil ini menunjukkan pentingnya membangun dan mempertahankan kepercayaan pasien. Ini dapat dilakukan melalui peningkatan kualitas layanan, transparansi dalam prosedur medis, dan komunikasi yang efektif dengan pasien.
4. Bagi manajemen Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong, hasil ini menunjukkan pentingnya fokus pada peningkatan kepuasan pasien. Ini bisa dilakukan dengan meningkatkan kualitas layanan, memberikan pelatihan kepada staf untuk meningkatkan keramahan dan efisiensi, serta memastikan bahwa fasilitas rumah sakit memenuhi standar yang tinggi.

5. Manajemen Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong harus fokus pada peningkatan kualitas layanan untuk membangun kepercayaan pasien. Ini dapat mencakup pelatihan staf, perbaikan fasilitas, dan implementasi sistem manajemen mutu. Selain meningkatkan kualitas layanan, rumah sakit juga harus berupaya membangun dan mempertahankan kepercayaan pasien melalui transparansi, komunikasi yang efektif, dan menjaga integritas layanan medis.
6. Manajemen Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong harus fokus pada peningkatan kualitas layanan untuk meningkatkan kepuasan pasien. Selain meningkatkan kualitas layanan, rumah sakit juga harus berupaya untuk terus memantau dan meningkatkan kepuasan pasien melalui survei kepuasan, umpan balik, dan penanganan keluhan yang efektif.