BAB V
SIMPULAN DAN IMPLIKASI

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dan pembahasan, maka kesimpulan peneltian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pasien
   a. *Tangible* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien, yang berarti keberadaan layanan fisik yang terlihat tidak secara langsung meningkatkan loyalitas pasien.
   b. *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien, artinya semakin baik daya tanggap layanan rumah sakit, maka semakin tinggi pula loyalitas pasien.
   c. *Reliability* memiliki pengaruh positif yang kuat terhadap loyalitas pasien, yang menunjukkan bahwa semakin tinggi keandalan layanan rumah sakit, maka semakin tinggi pula loyalitas pasien.
   d. *Assurance* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien, yang berarti semakin tinggi jaminan keamanan dan kepercayaan yang diberikan oleh tenaga medis, semakin tinggi pula loyalitas pasien.
   e. *Empathy* juga berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien, artinya semakin besar empati yang diberikan pada layanan rumah sakit, maka semakin tinggi pula loyalitas mereka terhadap rumah sakit.

2) Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien

a. *Tangible* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, yang berarti fasilitas fisik yang ada tidak secara langsung meningkatkan kepuasan pasien.

b. *Responsiveness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, artinya semakin cepat dan tanggap tenaga medis dalam merespons kebutuhan pasien, semakin tinggi pula kepuasan pasien.

c. *Reliability* juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, yang menunjukkan bahwa semakin dapat diandalkan layanan rumah sakit, semakin tinggi pula kepuasan pasien.

d. *Assurance* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien, yang berarti semakin tinggi rasa aman dan kepercayaan pasien terhadap layanan rumah sakit, maka semakin besar kepuasan mereka.

e. *Empathy*, memiliki pengaruh paling kuat terhadap kepuasan pasien, artinya semakin tinggi tingkat empati yang diberikan tenaga medis kepada pasien, semakin besar pula kepuasan yang dirasakan.

3) Peran Kepuasan Pasien sebagai Mediator antara Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien

a. Kepuasan pasien memediasi hubungan antara *assurance* dan loyalitas pasien, artinya *assurance* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan loyalitas pasien

b. Kepuasan pasien memediasi hubungan antara *empathy* dan loyalitas pasien, artinya *empathy* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan loyalitas pasien
c. Kepuasan pasien memediasi hubungan antara *reliability* dan loyalitas pasien, artinya *reliability* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan loyalitas pasien
d. Kepuasan pasien memediasi hubungan antara *responsiveness* dan loyalitas pasien, artinya *responsiveness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan loyalitas pasien
e. Kepuasan pasien tidak memediasi hubungan antara tangible dan loyalitas pasien, yang berarti tangible tidak mampu berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan loyalitas pasien melalui kepuasan mereka.

4) Kepuasan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien, artinya semakin tinggi kepuasan pasien terhadap layanan rumah sakit, semakin tinggi pula loyalitas mereka dalam menggunakan layanan tersebut.

5.2. Keterbatasan Penelitian

Peneltian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu dipertimbangkan bagi pembaca atau penelti selanjutnya:

1) Tidak semua pasien bersedia mengisi kuesioner, terutama mereka yang sedang dalam kondisi kurang sehat atau memiliki keterbatasan waktu. Hal

ini menyebabkan proses pengumpulan data cukup terhambat dan membutuhkan waktu lebih lama dari yang direncanakan.

2) Pengumpulan data hanya menggunakan kuesioner tertutup, yang mungkin membatasi eksplorasi lebih mendalam mengenai alasan di balik jawaban responden.

3) Peneliti selanjutnya dapat mempertimbangakan metode penelitian kualititif, atau *mix method* untuk mendapatkan gambaran yang lebih komerhensif tentang faktor yang memepengaruhi loyalitas pasien di rumah sakit.

5.3. Implikasi

5.3.1. Implikasi Teoritis

1) Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *assurance*, *empathy*, *reliability*, dan *responsiveness* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien, yang kemudian berdampak pada loyalitas mereka. Temuan ini mendukung teori kepuasan pelanggan yang menyatakan bahwa kualitas layanan yang baik akan meningkatkan pengalaman positif pelanggan, sehingga mereka cenderung tetap menggunakan layanan yang sama di masa depan.

2) Kepuasan pasien sebagai mediator dalam hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas. Kepuasan memainkan peran kunci dalam menjembatani pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas. Hal ini sejalan dengan model teori kepuasan-loyalitas yang menyatakan

bahwa pelanggan yang puas lebih mungkin untuk tetap setia dan merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain.

3) Dimensi *tangible* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Berbeda dengan dimensi lain, *tangible* atau aspek fisik layanan tidak memberikan dampak yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Temuan ini menunjukkan bahwa dalam layanan kesehatan, aspek non-fisik seperti interaksi tenaga medis dan responsivitas lebih berperan dalam menentukan kepuasan dibandingkan kondisi fasilitas fisik.

4) Kontribusi terhadap pengembangan teori manajemen layanan kesehatan. Studi ini memperkaya literatur tentang kepuasan pelanggan dalam konteks layanan kesehatan, menekankan pentingnya faktor interpersonal seperti kepercayaan dan empati dibandingkan aspek fisik. Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi studi selanjutnya untuk mengeksplorasi strategi peningkatan kualitas layanan berdasarkan aspek yang lebih berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pasien.

5.3.2. Implikasi Praktis

1) RSU Purbowangi perlu meningkatkan *assurance* dengan pelatihan tenaga medis dalam komunikasi dan profesionalisme. *Assurance* yang tinggi membuat pasien merasa aman dan percaya terhadap tenaga medis. Oleh karena itu, rumah sakit atau klinik perlu mengadakan pelatihan komunikasi bagi dokter dan perawat agar

mereka mampu memberikan informasi dengan jelas, bersikap profesional, dan memberikan rasa nyaman kepada pasien.

2) RSU Purbowangi memperkuat *empathy* dengan mendorong tenaga medis lebih responsif terhadap kebutuhan emosional pasien. Empati dari tenaga medis sangat penting untuk membangun hubungan baik dengan pasien. Rumah sakit dapat menerapkan program pelatihan soft skills untuk tenaga kesehatan agar mereka lebih memahami dan merespons kebutuhan emosional pasien, misalnya dengan mendengarkan keluhan pasien dengan sabar dan memberikan dukungan psikologis yang lebih baik.
3) RSU Purbowangi harus menjaga *reliability* dengan memastikan ketepatan diagnosis dan konsistensi layanan. Konsistensi dalam pemberian layanan menjadi faktor utama yang meningkatkan kepercayaan pasien. Manajemen rumah sakit perlu menerapkan standar operasional prosedur (SOP) yang ketat, melakukan evaluasi berkala terhadap layanan yang diberikan, serta memastikan bahwa tenaga medis bekerja sesuai dengan protokol yang telah ditetapkan untuk menjaga akurasi diagnosis dan efektivitas pengobatan.
4) RSU Purbowangi diupayakan unutk meningkatkan *responsiveness* dengan mengurangi waktu tunggu dan mempercepat respons tenaga medis. Responsivitas tenaga medis terhadap kebutuhan pasien harus ditingkatkan agar kepuasan dan loyalitas pasien meningkat. Rumah sakit dapat mengadopsi sistem antrian yang lebih efisien,

memperbaiki alur layanan pasien, serta meningkatkan jumlah tenaga medis pada jam-jam sibuk untuk mempercepat respons terhadap pasien.

5) Diharapkan RSU Purbowangi tetap menjaga kualitas fasilitas fisik (*tangible*) sebagai pendukung kenyamanan pasien. Meskipun aspek *tangible* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dalam penelitian ini, fasilitas fisik tetap perlu diperhatikan agar memberikan kenyamanan bagi pasien. Rumah sakit dapat memastikan kebersihan lingkungan, menyediakan fasilitas yang nyaman, serta memperbarui peralatan medis agar tetap mendukung pengalaman pasien secara keseluruhan.