

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien umum rawat jalan di RSUD Cilacap, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien dengan nilai t hitung 2,055 lebih besar dari t_{tabel} 1,985 dan sig 0,043 lebih kecil dari 0,05. Maka H_1 diterima dan H_0 ditolak.
2. Kepuasan pasien secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien dengan nilai t hitung 5,431 lebih besar dari t_{tabel} 1,985 dan sig 0,000 lebih kecil dari 0,05. Maka H_2 diterima dan H_0 ditolak.
3. Kualitas pasien dan kepuasan pasien secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas pasien dengan nilai F hitung 29,759 lebih besar dari F_{tabel} 3,940 dan nilai sig 0,000 lebih kecil dari 0,05. Maka H_3 diterima dan H_0 ditolak.

2. Implikasi

1. Implikasi Teoritis

Hasil penelitian ini memperkuat teori bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pasien merupakan faktor penting dalam membentuk loyalitas pasien. Temuan ini mendukung konsep dalam teori pemasaran jasa, khususnya dalam bidang pelayanan kesehatan, bahwa kepuasan merupakan mediasi penting antara persepsi pelayanan dan niat untuk kembali atau merekomendasikan layanan kepada orang lain. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengembangan literatur mengenai perilaku konsumen di sektor pelayanan publik, khususnya rumah sakit daerah.

2. Implikasi Praktis (Bagi Manajemen RSUD Cilacap)

Rumah Sakit Umum Daerah Cilacap sudah baik dalam memberikan pelayanan yang menciptakan kepuasan pasien, akan tetapi untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pada pasien yang harus menjalani terapi atau pengobatan rutin perlu adanya peningkatan kualitas yang dapat dilakukan dengan komunikasi efektif dari tenaga medis khususnya pada pemberian informasi tentang perkembangan terapi pengobatan, motivasi, dan pemberian solusi pada keluhan pasien.

3. Keterbatasan Penelitian

A. Terbatas pada Pasien Rawat Jalan

Penelitian ini hanya dilakukan pada pasien umum atau pasien dengan pembiayaan mandiri (tanpa jaminan kesehatan) yang menggunakan layanan rawat jalan di RSUD Cilacap, sehingga hasilnya belum tentu dapat digeneralisasikan ke pasien rawat inap atau pasien dengan jaminan kesehatan.

A. Pendekatan Kuantitatif Saja

Penelitian ini hanya menggunakan pendekatan kuantitatif melalui kuesioner, tanpa menggali secara mendalam pengalaman subjektif pasien melalui metode kualitatif seperti wawancara atau observasi.

B. Kemungkinan Bias Responden

Terdapat kemungkinan bahwa beberapa responden tidak mengisi kuesioner secara objektif, misalnya karena rasa tidak enak terhadap pihak rumah sakit atau pengaruh kesehatan yang kurang saat pengisian kuesioner.

2. SARAN

- a. Obyek penelitian ini diharapkan dapat diperluas dan tidak terbatas pada layanan kesehatan di rumah sakit saja melainkan pada perusahaan sektor lain seperti perusahaan manufaktur dan lainnya sehingga dapat menghasilkan hasil yang lebih baik.
- b. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambahkan alat ukur pada jumlah sampel responden agar diperoleh hasil yang lebih akurat.
- c. Disarankan untuk penelitian selanjutnya dapat menggunakan variabel lain selain kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien.