

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Kesimpulan ini merupakan jawaban atas masalah-masalah yang menjadi dasar penulisan tesis ini, berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab IV sebagai berikut:

1. Hasil analisis statistik deskriptif menunjukkan persepsi responden tentang kualitas pelayanan, kepuasan pasien, persepsi pasien, kepercayaan pasien dan *behavioral Intention* pasien adalah baik.
2. Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien:
Dari analisa statistik inferensial menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Semakin tinggi kualitas pelayanan, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.
3. Kualitas pelayanan terhadap persepsi pasien:
Dari data statistik inferensial menunjukkan terdapat pengaruh langsung positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Semakin tinggi kualitas pelayanan semakin baik tingkat persepsi pasien.
4. Kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pasien:
Dari hasil analisis statistik inferensial ditemukan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien. Semakin tinggi kualitas pelayanan, semakin tinggi pula tingkat kepercayaan pasien.
5. Kualitas pelayanan terhadap *behavioral intention*:
Hasil analisis statistik inferensial menemukan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap *behavioral intention* pasien. Semakin tinggi

kualitas pelayanan, semakin tinggi pula *behavioral intention* pasien.

6. Kepuasan pasien terhadap *behavioran intention* :

Hasil analisis statistik inferensial menemukan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap *behavioral intention* pasien. Semakin tinggi tingkat kepuasan pasien, semakin tinggi pula tingkat *behavioral intention* pasien.

7. Persepsi pasien terhadap *behavioral intention* pasien:

Hasil analisis statistik inferensial menemukan persepsi pasien berpengaruh positif signifikan terhadap *behaviora intention* pasien. Jadi semakin baik persepsi pasien akan semakin baik pula *behavioral intention* pasien.

8. Kepercayaan pasien terhadap *behavioral intention* pasien:

Dari hasil analisis statistik inferensial dapat disimpulkan kepercayaan pasien, berpengaruh positif signifikan terhadap *behavioral intention* pasien.

9. Kepuasan pasien, persepsi pasien, kepercayaan pasien, memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap *behavioral intention* pasien.

Dari hasil analisis statistik inferensial disimpulkan ada pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap *behavioran intention* pasien melalui kepuasan pasien, persepsi pasien dan kepercayaan pasien. Jadi kepuasan pasien, persepsi pasien dan kepercayaan pasien memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap *behavioral intantion* pasien.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial, pembahasan dan kesimpulan maka saya memberikan saran bagi manajemen Rumah Sakit St. Damian Lembata sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan (*tangible, responsiveness,*

assurance, empathy, reliability) maka program peningkatan pendidikan dan pelatihan staf, baik bagi staf medis maupun non medis secara berkala dan terus menerus menjadi catatan yang sangat penting karena pendidikan dan pelatihan merupakan elemen penting untuk mengembangkan manajemen kualitas pelayanan. Seluruh anggota organisasi Rumah Sakit St. Damian Lembata mulai dari manajemen puncak sampai karyawan terendah harus memperoleh pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan di bidang masing-masing. Untuk dimensi tampilan fisik (*tangible*) dan daya tanggap (*responsiveness*) diharapkan untuk secara berkala melakukan pelatihan tentang komunikasi efektif, asuhan keperawatan. Selain itu peningkatan fasilitas fisik, sarana dan prasarana rumah sakit juga perlu diperhatikan terutama SDM khususnya dokter spesialis purna waktu untuk dapat memenuhi standar bahkan melebihi standar pelayanan kesehatan, sehingga akan semakin meningkatkan kepuasan pasien, persepsi pasien, dan kepercayaan pasien, ngga loyalitas pasien akan semakin meningkat, pasien akan melakukan kunjungan ulang dan mewartakan pelayanan dan fasilitas Rumah Sakit St. Damian kepada orang lain, dengan demikian jumlah pasien akan semakin meningkat.

2. Saran jangka panjang melakukan koordinasi dengan pihak pemilik untuk program kaderisasi SDM khususnya dokter umum dan dokter spesialis sesuai kebutuhan Rumah Sakit St. Damian Lembata.
3. Pihak manajemen Rumah Sakit St. Damian juga perlu melakukan kajian dan analisis mendalam penyebab lain yang tidak diteliti, yang berkaitan dengan kualitas pelayanan terutama masalah daya tanggap (*responsiveness*) yang

menyebabkan lamanya waktu tunggu pasien dan masalah tampilan fisik (*tangible*) yang berhubungan dengan sumber daya manusia dan pemenuhan fasilitas untuk menemukan strategi perbaikan kualitas pelayanan di Rumah Sakit St. Damian Lembata ke depannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Aliman, N.K. and Mohamad, W.N. (2013), "Perceptions of service quality and behavioral intentions: A mediation effect of patient satisfaction in the private health care in Malaysia", *International Journal of Marketing Studies*, Vol. 5, No. 4, pp. 15-29.
- Amin, M. and Nasharuddin, S.Z. (2013), "Hospital service quality and its effects on patient satisfaction and behavioral intention", *Clinical Governance: An International Journal*, Vol. 18, No. 3, pp. 238-254.
- Ammo, M.A., Abu-Shaheen, A.K., Kobrosly, S. and Al-Tannir, M.A. (2014), "Determinants of patient satisfaction at tertiary care centers in Lebanon", *Open Journal of Nursing*, Vol. 4, pp. 939-946.
- Berry, L.L. (1995), "Relationship marketing of services-growing interest, emerging perspectives", *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol. 23, No. 4, pp. 236-245.
- Butt, M.M. and Cyril de Run, E. (2010), "Private healthcare quality: applying a SERVQUAL model", *International Journal of Health Care Quality Assurance*, Vol. 23, No. 7, pp. 658-673.
- Chang, C.S., Chen, S.Y. and Lan, Y.T. (2013), "Service quality, trust, and patient satisfaction in interpersonal-based medical service encounters", *BMC Health Services Research*, Vol. 13, No. 22, pp. 1-11.
- Choi, K.S., Cho, W.H., Lee, S., Lee, H. and Kim, C. (2004), "The relationship among quality, value, satisfaction and behavioral intention in health care provider choice: A South Korean study", *Journal of Business Research*, Vol. 57, pp. 913-921.
- Churchill, G.A. (2005), *Dasar-Dasar Riset Pemasaran*, Edisi 4, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Cronin, J.J.J., Brady, M.K. and Hult, G.T.M. (2000), "Assessing the effects of quality, value, and customer satisfaction on consumer behavioral intentions in service environments", *Journal of Retailing*, Vol. 76, No. 2, pp. 193-218.
- Dado, J., Petrovicova, J.T., Cuzovic, S. and Rajic, T. (2012), "An empirical examination of the relationships between service quality, satisfaction and behavioral intentions in higher education setting", *Serbian Journal of Management*, Vol. 7, No. 2, pp. 203-218.
- Dewi, G.A.P.R.K. (2014), "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah PT BPR Hoki di Kabupaten Tabanan", Tesis, Program Pascasarjana, Universitas Udayana, Denpasar.

- Essiam, J.O. (2013), "Service quality and patient satisfaction with healthcare delivery: Empirical evidence from patients of out patient department of a public university hospital in Ghana", *European Journal of Business and Management*, Vol. 5, No. 28, pp. 52-59.
- Fandy Tjiptono (2019) *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian*, Andi Yogyakarta, pp. 288-331.
- Fandy Tjiptono dan Chandra (2011), "Service, Quality & Satisfaction", Andi Yogyakarta, pp. 164-255
- Fandy Tjiptono dan Diana (2019), "Kepuasan Pelanggan: Konsep, Pengukuran, & Strategi", Andi Yogyakarta, pp: 116-159.
- Ferdinand, A. (2009), *Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen*, Edisi 5, BP Undip Press, Semarang.
- Gaspers (2002), "Total Quality Management" Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama Jakarta, pp. 3-9, 125-140.
- Gill, L. and White, L. (2009), "A critical review of patient satisfaction", *Journal of Leadership in Health Service*, Vol. 22, No. 1, pp. 8-19.
- Grogan, S., Conner, M., Norman, P., Willits, D. and Porter, I. (2000), "Validation of a questionnaire measuring patient satisfaction with general practitioner services", *Quality in Health Care*, Vol. 9, pp. 210-215.
- Hadioetomo (2009), "Analisis kualitas layanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan serta dampaknya terhadap behavioral intentions", *Karisma*, Vol. 3, No. 2, pp. 113-122.
- Hendhana, (2017), "Servis Quality Rumah Sakit dan Efeknya Terhadap Patient Satisfaction, Perceived Value, Trust dan Behavioral Intention", *Karisma*, Vol. 14. No. 1, pp. 12-14
- Kotler, P. and Keller, K. (2016), *Marketing Management*, 14th ed., Prentice Hall, New Jersey.
- Moliner, M.A. (2009), "Loyalty, perceived value, and relationship quality in healthcare services", *Journal of Service Management*, Vol. 20, No. 1, pp. 76-97.
- Moenir, A.S. (2006), "Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia", PT. Bumi Aksara, Jakarta, pp. 27
- Pai, Y.P. and Chary, S.T. (2012), "Measuring hospital service quality: A conceptual framework", *International Conference on Humanities, Economics and Geography*, Bangkok.
- Panjakajornsak, V. (2007). "Investigating relationships between patientsatisfaction, patient loyalty and hospital performance in Thailand", *The AU Journal of Management*, Vol. 5, No. 1, pp. 1-16.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1985), "A conceptual model of service quality and its implications for future research", *Journal of Marketing*, Vol. 49, No. 4, pp. 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1988), "SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality", *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1, pp. 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1993), "The nature and determinants of customer expectations of service", *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol. 21, No. 1, pp. 1-12.
- Pohan (2007) "Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan" EGC 1643 Jakarta, pp.144-154
- Puti, W.C. (2013), "Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas pasien rawat jalan dan rawat inap RS Otorita Batam", Skripsi, Program Studi Manajemen, Universitas Widyatama, Bandung.
- Ramsaran-Fowdar, R.R. (2005), "Identifying health care quality attributes", *Journal of Health and Human Services Administration*, Vol. 27, No. 3, pp. 428- 443.
- Setyaningsih, I. (2013), "Analisis kualitas pelayanan rumah sakit terhadap pasien menggunakan pendekatan Lean *SERVPERF* (Lean Service and Service Performance)", *Spektrum Industri*, Vol. 11, No. 2, pp. 117-242.
- Shivakumar, G. and Ganapathi, R. (2015), "A Study on service quality, patients' satisfaction and loyalty towards government hospitals in Coimbatore District, Tamil Nadu", *International Journal of Management and Social Science Research Review*, Vol. 1, No. 11, pp. 168-175.
- Sugiyono (2019) "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D", Alfabeta, Bandung, hal 11, 37-93.
- Sukesi (2006), "Kualitas kinerja perusahaan daerah (BUMD): Analisis behavioral intentions pelanggan pada perusahaan daerah air minum kota Surabaya", *Ekuitas*, Vol. 13, No. 2, pp. 259-283.
- Sumaedi, S., Bakti, I.G.M.Y., Rakhmawati, T., Astrini, N.J., Widiyanti, T. and Yarmen, M. (2014), "The empirical study on patient loyalty", *Clinical Governance: An International Journal*, Vol. 19, No. 3, pp. 269-283.
- Sundari, M.N.D. (2014), "Kualitas pelayanan kesehatan di RSUP Sanglah Denpasar dari perspektif pelanggan internal dan eksternal", Tesis, Program Pascasarjana, Universitas Udayana, Denpasar.
- Undang-undang Republik Indonesia nomor 44 tahun 2009 tentang" Rumah Sakit", Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 153, Pasal 1 – 11.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 tahun 2020, lampiran PMK No. 3 tahun 2020 tentang "Klasifikasi dan Perijinan Rumah Sakit", Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 153, pasal 6-21, hal. 7-14, Lampiran hal 36-80.

- Peraturan Menteri Kesehatan No. 80 tahun 2020 tentang “Komite Mutu Rumah Sakit”
Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 21, pasal 1-19, hal 3-12,
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. HK.01.07/MENKES/1128/2022 Tentang “Standar Akreditasi Rumah Sakit”, Lampiran KMK hal 4-342.
- Utama, A. (2003), "Analisis pengaruh persepsi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan RSUD Cakra Husadha Klaten", *OPSI*, Vol. 1, No. 2, pp. 96-110.
- Wijaya, A., Samuel, H. and Japarianto, E. (2013), "Analisa pengaruh *perceived quality* terhadap *perceived value* konsumen pengguna internet mobile XL di Surabaya", *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, Vol. 1, No.1, pp. 1-12.
- Wu, H.C., Li, T. and Li, M.Y. (2016), "A Study of Behavioral Intentions, Patient Satisfaction, Perceived Value, Patient Trust and Experiential Quality for Medical Tourists", *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, DOI: [10.1080/1528008X.2015.1042621](https://doi.org/10.1080/1528008X.2015.1042621)
- Yang, Z. and Peterson, R.T. (2004), “Customer perceived value, satisfaction, and loyalty: the role of switching costs”, *Psychology and Marketing*, Vol. 21, No.10, pp. 799-822.
- Yohanes E. Priyanto dan Cornelius T.T. Utama, (2017) “Perwujudan Panca Tugas Gereja dalam Kehidupan Sehari-Hari Keluarga Kristiani di Stasi Hati Kudus Yesus Bulak Sumbersari” *Jurnal Pendidikan Agama Katolik*, Lembaga Penelitian STKIP Widya Yuwana Madiun, Vol. 18, Tahun ke-9, pp. 96
- Yousapronpaibon, K. and Johnson, W.C. (2012), "Measuring hospital outpatient service quality in Thailand", *Leadership in Health Services*, Vol. 26, No. 4, pp. 338-355.
- Zarei, E., Arab, M., Tabatabaei, S.M.G., Rashidian, A., Faroushani, A.R. and Khabiri, R. (2014), "Understanding patients' behavioral intentions, evidence from Iran's private hospitals industry", *Journal of Health Organization and Management*, Vol. 28, No. 6, pp. 795-810.
- Zeithaml, V.A., Berry, L.L. and Parasuraman, A. (1996), “The behavioral consequences of service quality”, *Journal of Marketing*, Vol. 60, pp. 31-46.