

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut ;

1. Hasil analisis statistik deskriptif tentang indikator daya tanggap (*responsiveness*) petugas kesehatan kepada pasien di RST TK III Wirasakti Kupang menunjukkan hasil cukup baik sebesar 53,91%.
2. Hasil analisis statistik deskriptif tentang indikator *assurance* untuk mengukur pengetahuan dan kemampuan serta sikap kariawan terhadap konsumen (pasien) dalam memberikan pelayanan dengan capaian 76,90%, masuk dalam kategori baik, meskipun dalam hasil analisis terhadap kepuasan pasien menunjukkan hasil bahwa tidak ada hubungan yang bermakna antara indikator *assurance* dengan kepuasan pasien.
3. Hasil analisis statistik deskriptif tentang indikator bukti langsung (*tangible*) untuk mengukur penampilan fisik baik kariawan, fasilitas dan lingkungan rumah sakit dalam memberikan pelayanan dengan capaian 45,65%, masuk dalam kategori rendah.
4. Hasil analisis statistik deskriptif tentang indikator (*emphaty*) untuk mengukur hubungan komunikasi antara petugas kesehatan dan pasien dalam memahami kebutuhan pasien dengan capaian 73,19%, masuk dalam kategori baik.

5. Hasil analisis statistik deskriptif tentang indikator (*reliability*) untuk menilai konsistensi dalam memberikan pelayanan kepada pasien sesuai dengan SOP yang ada dengan capaian 79,42%, masuk dalam kategori baik.
6. Hasil analisis statistik deskriptif tentang indikator kepuasan pasien sebagai mediasi yang mempengaruhi loyalitas pasien untuk berobat di RST TK III Wirasakti Kupang menunjukkan hasil yang signifikan. Indikator loyalitas pasien sendiri untuk mengukur kepercayaan dan penggunaan berulang terhadap layanan yang diberikan menunjukkan hasil dengan capaian 74,13%, masuk dalam kategori baik.
7. Hasil analisis inferensial menunjukkan variabel *responsiveness*, *tangible*, *emphaty*, dan *reliability* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan nilai t hitung  $>1,96$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, sedangkan hasil analisis inferensial variabel *assurance* menunjukkan pengaruh yang negatif terhadap kepuasan pasien dengan nilai t hitung  $<1,96$ .
8. Kepuasan pasien sebagai variabel intervening atau variabel mediasi memiliki pengaruh terhadap loyalitas pasien untuk berobat di RST TK III Wirasakti Kupang dengan nilai t hitung pada analisis inferensial  $>1,96$ . Pengaruh tidak langsung variabel *responsiveness*, *assurance*, *tangible* terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien adalah negatif dan tidak signifikan. Sedangkan pengaruh tidak langsung variabel *reliability* dan *emphaty* terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien adalah positif dan signifikan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial dari penelitian yang dilakukan maka, saya dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. RST TK III Wirasakti Kupang dapat memberikan pendidikan dan pelatihan-pelatihan terhadap seluruh kariawan baik dokter maupun perawat, petugas administrasi, *cleaning service*, tenaga gizi dalam pengembangan berkelanjutan dibidang masing-masing. Seluruh anggota rumah sakit di harapkan dapat memperoleh pelatihan secara berkala tentang komunikasi efektif dalam membangun komunikasi antara petugas dengan pasien, pelatihan asuhan keperawatan bagi tenaga keperawatan, dan penambahan dukungan tenaga dan fasilitas kesehatan yang sesuai, mengingat hasil survey dari dimensi bukti fisik atau tangible menunjukkan hasil yang rendah, sehingga membuat pasien kurang puas dengan pelayanan yang diberikan.
2. Pihak manajemen RST TK III Wirasakti Kupang perlu untuk melakukan kajian dan analisis tentang penyebab lain yang tidak diteliti yang berhubungan dengan kepuasan pasien dan dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit sehingga dapat menjadi strategi untuk perbaikan kualitas pelayanan di RST TK III Wirasakti Kupang.