

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, maka penelitian ini mempunyai beberapa kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. *Outcome quality* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Responden menyatakan *outcome quality* memiliki pengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Rumah sakit umum Sawahlunto memiliki citra yang positif dimata responden sehingga menjadi pilihan responden untuk berobat karena pelayanan yang bagus dan ramah serta memberikan hasil pelayanan yang memuaskan.
2. *Interaction quality* memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap kepuasan pelanggan dibandingkan dengan *outcome quality*. Penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan menilai mereka memiliki interaksi yang baik dengan pegawai rumah sakit. sebagian besar responden juga menyatakan bahwa rumah sakit dan pegawainya memberikan layanan yang ramah kepada pasien.

3. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa *peer to peer quality* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Meskipun responden menyatakan bahwa interaksi mereka dengan pasien lain cukup baik, namun hal ini tidak terlalu mempengaruhi kepuasan pasien terhadap rumah sakit.

4. Kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap loyalitas. Seluruh responden menyatakan bahwa mereka puas dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dan juga menyatakan mereka loyal dengan RSUD Sawahlunto. Sebagian responden juga menyatakan bahwa mereka telah beberapa kali menggunakan jasa RSUD Sawahlunto.

5. Berdasarkan nilai *R Square* disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh *outcome quality*, *peer to peer quality* dan *interaction quality* dengan nilai 42,2 % Sedangkan sisanya sebesar 57,8% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Begitu juga dengan loyalitas juga dapat dijelaskan dengan *outcome quality*, *peer to peer quality* dan *interaction quality* dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel *intervening* sebesar 33,2% sedangkan sisanya 66,8 dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini ada beberapa keterbatasan penelitian yang diantaranya sebagai berikut:

1. Peneliti hanya mengambil salah satu rumah sakit saja, yakni RSUD Sawahlunto
2. Penelitian ini dilakukan pada waktu tertentu dan jangkawaktu yang terbatas sehingga penelitian ini hanya menunjukkan pengaruh *outcome quality*, *peer to peer quality*, dan *interaction quality* untuk jangka waktu tertentu juga yakni 20 hari.

3. Variabel yang diuji hanya terbatas pada *outcome quality*, *peer to peer quality*, dan *interaction quality*, kepuasan pelanggan terhadap loyalitas

5.3 Saran Penelitian

Berdasarkan hasil, kesimpulan serta keterbatasan pada penelitian ini, maka ada beberapa saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya antara lain:

1. Untuk penelitian yang akan datang disarankan untuk meneliti penyedia jasa rumah sakit lain yang sejenis dengan penelitian ini, yakni rumah sakit yang lain seperti rumah sakit swasta, rumah sakit umum lainnya, atau rumah sakit tipe lain seperti rumah sakit tipe A atau tipe B. Mengambil contoh penyedia jasa lain maka berkemungkinan pengaruh *outcome quality*, *peer to peer quality* dan *interaction quality* akan berbeda, sehingga besaran variabel yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien akan menjadi berbeda. Hal ini dapat dijadikan pembandingan sekaligus melengkapi penelitian ini.
2. Bagi peneliti selanjutnya yang akan mengkaji lebih dalam tentang penelitian yang sama diharapkan agar hasil penelitian ini dapat menjadi salah satu informasi yang dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya. Selain itu perlu dilakukannya penelitian yang lebih mendetail untuk penelitian yang sama.

Untuk penelitian yang akan datang disarankan untuk menambahkan variabel lainnya selain *outcome quality*, *peer to peer quality*, dan *interaction quality* yang tentunya dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan loyalitas agar lebih melengkapi penelitian ini.

Berdasarkan uji koefisien determinasi masih ada variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini yang mungkin bisa mempengaruhi minat beli produk.

Selain itu juga untuk penelitian yang akan datang sebaiknya juga menambah indikator untuk variabel *outcome quality* dan *interaction quality*, yakni dengan menambahkan indikator untuk petugas rotgen dan petugas keamanan. Dalam penelitian ini indikator tersebut tidak digunakan karena pada saat penelitian tidak semua responden berinteraksi dan mendapat pelayanan rotgen. Begitu juga dengan petugas keamanan, tidak semua responden berinteraksi dan merasakan pelayanan petugas keamanan.



