

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. *Outcome quality, peer-to-peer quality, interaction quality, hospital brand image*, kepuasan pasien dan loyalitas pasien poli rawat jalan Semen Padang Hospital dipersepsikan baik.
2. *Outcome quality* dari pelayanan rawat jalan di Semen Padang Hospital berpengaruh terhadap kepuasan pasien.
3. *Interaction quality* dari pelayanan rawat jalan Semen Padang Hospital berpengaruh terhadap kepuasan pasien.
4. *Peer-to-peer quality* dari pelayanan rawat jalan Semen Padang Hospital tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien.
5. *Outcome quality* dari pelayanan rawat jalan adalah yang paling mempengaruhi kepuasan pasien dibandingkan dengan *interaction quality* dan *peer-to-peer quality*. Artinya kualitas keilmuan petugas poli rawat jalan dalam memberikan layanan pengobatan dan penunjang kepada pasien lebih mempengaruhi kepuasan pasien dibandingkan kualitas interaksi petugas dengan pasien selama pelayanan, begitu juga dengan interaksi antar sesama pasien di poli rawat jalan.

6. *Hospital brand image* berpengaruh terhadap loyalitas pasien rawat jalan Semen Padang Hospital
7. Kepuasan pasien rawat jalan Semen Padang Hospital berpengaruh terhadap loyalitas pasien.
8. Kepuasan pasien rawat jalan Semen Padang Hospital lebih mempengaruhi loyalitas pasien dibandingkan *hospital brand image*.

## B. Saran

Setelah melakukan penelitian, diketahui bahwa *outcome quality*, *peer-to-peer quality*, *interaction quality*, *hospital brand image*, kepuasan pasien dan loyalitas pasien poli rawat jalan Semen Padang Hospital dipersepsikan baik. Diantara semua variabel *peer-to-peer quality* dipersepsikan dibawah rata-rata variabel lain. Pasien masih merasa interaksi mereka dengan sesama pasien dapat memberi manfaat bagi mereka, namun kuantitas kontak mereka masih dirasa kurang. Karena *peer-to-peer quality* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, walaupun tidak signifikan, maka mengelola *peer-to-peer quality* tetap harus menjadi perhatian manajemen Semen Padang Hospital. Manajemen rumah sakit sebaiknya memfasilitasi interaksi antar pasien agar dapat meningkatkan kepuasan pasien. Interaksi antar sesama pasien tentu tidak bisa terkontrol selalu oleh manajemen dan petugas pelayanan, oleh karena itu yang bisa dilakukan oleh manajemen adalah mendisain bagaimana interaksi antar sesama pasien dapat memberikan keuntungan baik untuk pasien maupun rumah sakit.

Hal yang dapat dilakukan untuk meningkatkan *peer-to-peer quality* adalah mendorong dan memotivasi pasien yang memiliki pengetahuan lebih tentang

pelayanan yang dijalani untuk berbagi dengan pasien lain. Untuk itu dibutuhkan adanya desain tata ruang yang nyaman untuk memudahkan dan memfasilitasi terciptanya interaksi antar sesama pasien. Dengan fasilitas yang nyaman maka kuantitas interaksi sesama pasien akan meningkat. Selain itu tetap mempertahankan agar tidak ada pemisahan antar pasien baru dan lama juga dapat meningkatkan jumlah kontak interaksi yang menguntungkan bagi sesama pasien.

*Outcome quality* dipersepsikan paling baik dari semua variabel pada penelitian ini, dan mempengaruhi kepuasan pasien lebih signifikan dibanding *outcome quality* dan *interaction quality*. Walaupun demikian manajemen Semen Padang Hospital harus mempertahankan persepsi pasien terhadap *outcome quality* poli rawat jalan. Departemen sumber daya manusia Semen Padang Hospital harus dapat mengidentifikasi kebutuhan *update* ataupun penambahan keilmuan untuk pelayanan pasien berdasarkan profesi masing-masing petugas. Dan memberikan peningkatan keilmuan secara berkala, serta dievaluasi secara berkala. Departemen penunjang medik dan pemeliharaan harus memastikan bahwa alat yang digunakan untuk melayani pasien memiliki akurasi yang tinggi untuk penyembuhan pasien.

*Interaction quality* dipersepsikan baik oleh pasien dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Walaupun dipersepsikan baik, namun sikap kepedulian dan keramahan petugas dinilai dibawah persepsi pasien secara keseluruhan terhadap *interaction quality*. Penulis menyarankan agar ditetapkan peningkatan standar pelayanan dan dilakukan evaluasi berkala. Kemudian sebaiknya manajemen rumah sakit memperhatikan kenyamanan petugas dalam bekerja, sehingga mereka juga termotivasi untuk memberikan kualitas interaksi yang baik kepada



pasien.kenyamanan disini bisa dinilai dari lingkungan pekerjaan maupun dari analisa beban kerja petugas.

*Hospital brand image* terbukti mempengaruhi loyalitas pasien secara signifikan.Dalam era persaingan bisnis rumah sakit, manajemen Semen Padang Hospital harus menyadari bahwa mengelola brand image adalah penting untuk mempertahankan loyalitas pasien.Departemen marketing sebaiknya menyusun suatu strategi pemasaran untuk membentuk dan mempertahankan brand image yang ada, misalnya berupa pengiklanan, memperluas relasi, meningkatkan komunikasi dengan pasien melalui komunitas tersendiri, dan memanfaatkan social media.

Penelitian ini juga membuktikan bahwa kepuasan pasien mempengaruhi loyalitas pasien secara signifikan. Pada penelitian ini pasien mempersepsikan bahwa layanan yang mereka terima sesuai dengan harapan, namun persepsi tersebut berada dibawah persepsi pasien secara keseluruhan terhadap indikator kepuasan pasien. Untuk itu perlu adanya penilaian dan pengukuran harapan pasien terhadap layanan yang diterimanya. Sehingga kepuasan pasien dapat ditingkatkan lagi dan Semen Padang Hospital dapat mempertahankan loyalitas pasien agar dapat memenangkan persaingan dalam bisnis rumah sakit.