

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di RS Krakatau Medika pada periode Agustus - November 2024, didapatkan kesimpulan yang diambil sesuai rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Kualitas layanan rawat jalan tidak berpengaruh terhadap kepercayaan pelanggan pada Instalasi Hemodialisis dengan nilai t-hitung kualitas layanan sebesar 0,795 atau lebih kecil dari t-tabel sebesar 1,655.

Namun pada pelaksanaan rutin di rawat jalan, kualitas layanan tetap dijadikan sebagai poin terpenting di setiap pemberian layanan, pelanggan menjadi puas dan percaya terhadap layanan rawat jalan di Instalasi Hemodialisis RS Krakatau Medika.

Pada kegiatan sehari-hari, dokter perawat cepat dan tanggap melayani pasien, keluhan-keluhan segera terlayani. Sehingga di saat hemodialisis sedang berjalan pasien aman dan setelah selesai hemodialisis, keluhan pusing mual lemes berangsur membaik.

2. Terdapat hubungan positif antara kepuasan pelanggan rawat jalan terhadap kepercayaan pelanggan pada Instalasi Hemodialisis dengan nilai t-hitung kepuasan pelanggan sebesar 2,719 atau lebih besar dari t-tabel sebesar 1,655. Pasien merasa nyaman dan puas terhadap tindakan hemodialisis sehingga percaya akan layanan hemodialisis yang dilakukan di RS Krakatau

Medika, dan menjadikan pasien sebagai marketer terbaik bagi layanan hemodialisis

3. Terdapat hubungan positif antara kualitas layanan rawat jalan terhadap kepuasan pelanggan rawat jalan pada Instalasi Hemodialisis dengan nilai t-hitung kualitas layanan sebesar 21,448 atau lebih besar dari t-tabel sebesar 1,655. Kualitas layanan terlihat dari pencapaian akreditasi paripurna RS Krakatau Medika, serta Instalasi hemodialisis telah memiliki ijin operasional PB UMKU ( Kemenkes dan DPMTSP ) sesuai no.
4. Kepuasan pelanggan dapat memediasi pengaruh antara kualitas layanan dan kepercayaan pelanggan pada Instalasi Hemodialisis dengan nilai t-hitung kualitas layanan\*kepuasan pelanggan sebesar 10,766 atau lebih besar dari t-tabel sebesar 1,655.

Instalasi Hemodialisis dapat dijadikan sebagai kekuatan yang bersifat produktif , terlihat dari tahun ke tahun bertambah nya jumlah pasien dan jumlah tindakan sehingga diperlukan pengembangan layanan seperti penambahan mesin hemodialisis dan penambahan tindakan terapi ginjal.

## 5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan sesuai nilai variable yang didapat sebagai berikut :

1. Rawat Jalan Instalasi Hemodialisis
  - a. Layanan ditingkatkan dengan menerapkan dimensi kualitas pelanggan,
  - b. Pasien safety selalu diterapkan, misalnya tindakan pencegahan resiko pasien jatuh dengan menempelkan gambar ataupun tulisan *resiko jatuh*.

- c. kemampuan dokter dan perawat lebih ditingkatkan demi pencapaian mutu layanan yang optimal,.
- d. Berikan empati yang lebih terhadap pasien hemodialisis agar psikologis pasien merasa dihargai, dan keluhan pasien tertangani.
- e. Meningkatkan pemberian edukasi bersifat promotive dan preventif agar tidak terjadi komplikasi penyakit dari gagal ginjal.
- f. Alat Kesehatan dan obat-obatan di ruang hemodialisis disesuaikan dengan pedoman PERNEFRI dan peraturan KEMENKES
- g. Mengadakan family gathering bagi pasien dan keluarga pasien, agar merasa terhibur serta meningkatkan kekompakan di dalam lingkungan hemodialisis
- h. Membuat suatu program bagi pasien dan keluarga hemodialisis untuk kembali lagi melakukan tindakan hemodialisis di RS Krakatau Medika.
- i. Tim hemodialisis merupakan tim solid demi tercapainya mutu layanan sehingga kepercayaan pasien semakin meningkat.  
Dilihat dari angka survey pelanggan,
- j. Pasien center care supaya dapat dijadikan sebagai moto dalam melayani pasien hemodialisis. Dimulai dengan pemakaian identitas diri di tiap-tiap pasien, agar tidak terjadi kesalahan dalam pemberian asuhan keperawatan dan tindakan lainnya.
- k. Membuat kepercayaan pasien dan rasa engagemen terhadap layanan hemodialisis RS Krakatau Medika tetap di hati pasien dan keluarga.

## 2. Manajemen

- a. Tim marketing rutin mempromosikan layanan hemodialisis yang tersedia, seperti health talk, adanya perayaan Hari Ginjal Sedunia, yang dirayakan di bulan maret.
  - b. Pasien – pasien hemodialisis dapat dijadikan sebagai testimoni dan marketer bagi layanan terbaik yang dimiliki oleh rumah sakit.
  - c. Memperhitungkan biaya layanan hemodialisis agar pasien tetap rutin melakukan hemodialisis di RS Krakatau Medika.
  - d. Dapat memberikan terapi obat minum ataupun injeksi tanpa diminta biaya, dengan memperhitungkan unit cost.
  - e. Sarana dan prasana di maintenance agar tetap baik sehingga menunjang layanan
  - f. Dokter Spesialis Penyakit Dalam yang telah mengikuti pelatihan dialysis, agar diberikan jadwal praktek khusus bagi pasien hemodialisis sehingga dapat berkonsultasi secara detail terhadap keluhan pasien hemodialisis.
  - g. Merekrut dokter konsultan Ginjal Hipertensi, menjadi dokter mitra agar dapat berpraktek di RS Krakatau Medika
  - h. Mempermudah jalur pendaftaran layanan hemodialisis, diadakan di dalam unit hemodialisis.
3. Peneliti Selanjutnya
- a. Memperluas cakupan sampel penelitian agar dapat memberikan nilai makna yang lebih jelas

- b. Agar menambah variable yang dinilai sehingga dapat meningkatkan kualitas dan kepercayaan pasien
- c. Penambahan waktu dalam melakukan penelitian sehingga proses pengolahan data lebih lama

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Basith, dkk. (2014). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Studi Kasus Wafle Malang. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
- Achmad Kuncoro, Engkus dan Riduwan. (2008). Cara Menggunakan dan Memakai Analisis Jalur. Bandung: Alfabeta.
- Al-Borie, H.M. & Sheikh Damanhour, A.M., 2013. Patients' satisfaction of service quality in Saudi hospitals: a SERVQUAL analysis. *International journal of health care quality assurance*, 26(1), 20-30.
- Aliman, N.K. dan Mohamad, W.N. 2016 'Linking Service Quality, Patients' Satisfaction dan Behavioral Intentions: An Investigation on Private Healthcare in Malaysia', *Procedia - Social dan Behavioral Sciences*, 224(August 2015), pp. 141–148. doi:10.1016/j.sbspro.2016.05.419.
- Ayu Ida, dkk. 2019 Hubungan Tingkat Pengetahuan Tentang Cara Memelihara Kesehatan Gigi dan Mulut Dengan Ketersediaan Alat Menyikat Gigi Pada Narapidana Kelas IIB Rutan Gianyar Tahun 2018 . *Jurnal Kesehatan Gigi (Dental Health Journal)* Vol 6 No. 2 Agustus 2019
- Bachman, R & Akbar Z. (2006). *Hanbook of Trusst Reseachr*. USA: Edwar Elgar Publising. [www.researchgate.net/publicationS](http://www.researchgate.net/publicationS)
- Bustamin, 2022 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas dan Tingkat Kepuasan Pelanggan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut di Kota Makassar Selama Masa Pandemi Covid-19

- Cooper, Donald R., Pamela S Schindler. (2014). *Bussines Research Methods*, Edisi 12. New York : McGraw Hill.
- Departeman Kesehatan (Depkes) RI., 2009, *Rencana Pembangunan Jangka Panjang Bidang Kesehatan 2005-2025*, Jakarta: t.p.
- Doney, P.M. & J.P. Cannon (1997). An Examination of the Nature of Trust in Buyer-Seller Relationship, *Journal of Marketing*, vol. 61, no 2, p. 35-51.
- Erdem, F., Ozen, J., & Atsan, N. (2003). The Realtionship between trust and team performance. *International Journal of Productivity and Performance Management* , Vol.52, No.7,pp.337-340; ProQuest.
- Fajar, M. A. (2017). pengaruh pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan rawat inap dan rawat jalan di Rumah Sakit Embung Fatimah Kota Batam.
- Fitri, dkk. 2018. Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Swasta di Kota Bandung. *Kontigensi Volume 6, No. 2, Nopember 2018*, Hal. 59 - 66 ISSN 2088-4877
- Ghozali,Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program (IBM SPSS)*. Edisi 8. Badan Penerbit Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hair, Joseph F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2016). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Second Edition. A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Second Edition (2 ed.)*. Los Angeles: Sage.

- Haqi, L. K., Wessiani, N. A., & Santosa, B. 2011. Analisis Loyalitas Pelanggan dengan Metode Structural Equation Modeling (SEM) Pada Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya.
- Hidayat 2104 KajianYuridis Pengawasan Mutu Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Pendidikan Melalui Akreditasi Rumah Sakit. Perspektif Hukum, Vol.14 No.2 November 2014: 94-109
- Husna, dkk. 2019. Efektivitas Penyuluhan Kesehatan Gigi Dengan Menggunakan Media *Busy Book* Terhadap Tingkat Pengetahuan Kesehatan Gigi dan Mulut Jurnal Kesehatan Gigi, e-ISSN 2621-3664, p-ISSN 2407-0866
- Jimanto, R. B., & Kunto, Y. S. (2014). PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN CUSTOMER SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL INTERVENING. Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol. 2, No. 1, 1-7.
- Johnson, D., dan K. Grayson. (2005). Cognitive and Affective Trust in Service Relationships. *Journal of Business Research*. No. 58: 500-507
- Kotler, P., & Kevin, L. k. (2009). *Manajemen Pemasaran* (13th ed., Vol. 1). Jakarta: Erlangga.
- Kuntoro, W. dan Istiono, W. 2017. Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pelanggan Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), pp.140-47.
- Ladytama, R. S., Sugiarto, J., & Sudiro, S. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut terhadap Kepuasan Pelanggan di Poliklinik Gigi



- RSI Sultan Agung Semarang. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 6(2), 151-158.
- Laila, Khaerani. Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Rawat Jalan RSUD Pasaman Barat. *Jurnal Kajian Administrasi Rumah Sakit Universitas Andalas*. Padang: 2007.
- Mandey, S. L. 2013. The influential factors on the patients satisfaction and intent to behave: a case study in north Sulawesi province. *Journal of Economics, Business, & Accountancy Ventura*, 16(1).
- Nur Dientyah Anggina, RA Tanzila, Nanda Kamila Salim. 2020. “Penyuluhan Peningkatan Kesehatan Gigi Dan Mulut Sebagai Upaya Pencegahan Gigi Berlubang Pada Anak Pra Sekolah Di TK Chiqa Smart Palembang”, *Jurnal Kreativitas Pengabdian Kepada Masyarakat*, Vol. 3 No. 2, Oktober 2020.
- Parasuraman, Berry, Zeithmal, 1990, *Service Quality*
- Permenkes, 2004. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1173/MENKES/ PER/X/2004 tentang Rumah Sakit Gigi dan Mulut.
- Permenkes, 2015. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor Nomor 89 TAHUN 2015 tentang Upaya Kesehatan Gigi dan Mulut
- Pohan, I.S. (2006). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran, EGC.
- Purwanto. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rangkuti F, 2002. *Measuring Customer Satisfaction: Teknik mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

- Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas). 2018. Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Kementerian RI tahun 2018. [http://www.depkes.go.id/resources/download/infoterkini/materi\\_rakorpop\\_2018/Hasil%20Riskesdas%202018.pdf](http://www.depkes.go.id/resources/download/infoterkini/materi_rakorpop_2018/Hasil%20Riskesdas%202018.pdf) – Diakses November 2022.
- Riset Kesehatan Dasar Sumatera Barat (Riskesdas). 2018. Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Kementerian RI tahun 2019. <http://repository.bkpk.kemkes.go.id/3906/1/LAPORAN%20RISKESDAS%20SUMATRA%20BARAT%202018.pdf> – Diakses November 2022.
- Riset Kesehatan Dasar. (2018). Hasil Utama RISKESDAS 2018.
- Rumengan, Debra dkk. (2015). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta BPJS Kesehatan Di Puskesmas Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado
- Schiffman, L & Kanuk, L. L. (2008). Perilaku Pelanggan Edisi 7. Jakarta: Indeks
- Sekaran, Uma dan Roger Bougie, (2017), Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian, Edisi 6, Buku 1, Cetakan Kedua, Salemba Empat, Jakarta Selatan 12610.
- Sudarso, Andriasan. (2016). Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan. Yogyakarta: Budi Utama.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : CV Alfabeta
- Supartiningsih, 2018. Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit: Kasus Pada Pelanggan Rawat Jalan. Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit, 6 (1), 1-6

- Supranto, J. 2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supriyanto & Ernawaty (2010). “*Pemasaran Industri Jasa Kesehatan.*” Yogyakarta, Andi.
- Suwardi 2007. Analisis Kualitas Jasa Pada Rumah Sakit Modifikasi Model Carter Dengan Importance Performance Analysis (Studi Kasus di Rumah Sakit Elisabeth Semarang). Value Added, Vol.3, No.1, September 2006 – Pebruari 2007 <http://jurnal.unimus.ac.id>
- Tanudjaya, Pratama Kesuma. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Klinik Gigi Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan Sehingga Meningkatkan Keinginan Untuk Berobat Kembali. Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa Volume 7 No. 1 Tahun 2014.
- Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra. (2011). Service, Quality and Satisfaction, ed. 3. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy. (1994). Strategi Kepuasan Pelanggan. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2005. Strategi Pemasaran I. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi Offset
- Whitney, Frederick. (1960). The Element Of Research. New York: Prentice-Hall, Inc.