

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab V ini akan dijelaskan mengenai kesimpulan yang didapatkan berdasarkan tujuan penelitian yang dirumuskan sebelumnya. Selain itu diberikan juga saran-saran untuk membantu rumah sakit serta mendukung penelitian serupa di masa mendatang.

#### **V.1 Kesimpulan**

Berdasarkan tujuan-tujuan penelitian yang ingin dicapai, didapatkan beberapa kesimpulan penelitian yang akan dijabarkan sebagai berikut:

1. Nilai rata-rata performansi untuk kualitas layanan Rumah Sakit X sebesar 4.849. Nilai ini jauh dari angka sempurna yaitu 7. Jadi dapat disimpulkan bahwa pasien rawat jalan Rumah Sakit X menilai performansi kualitas layanan dari rumah sakit cenderung antara sedikit baik hingga cukup baik, namun tidak sangat baik. Untuk itu masih ada ruang bagi Rumah Sakit X untuk meningkatkan kualitas layanannya. Melalui uji *Structural Equation Modeling* (SEM), didapatkan bahwa kepuasan pelanggan secara signifikan dipengaruhi oleh faktor dimensi *Empathy* (0.507) dan *Reliability* (0.607), dan faktor kepuasan pelanggan mempengaruhi niat datang ulang (*repurchase intention*) dari pasien secara signifikan dengan nilai estimasi 0.859.
2. Terdapat beberapa usulan yang diberikan kepada pihak rumah sakit untuk meningkatkan niat datang ulang pasien:
  - a. Melakukan evaluasi rutin terhadap staf rumah sakit
  - b. Meningkatkan kualitas rekam medis
  - c. Membuat sistem pengumuman pusat
  - d. Menyediakan sistem reservasi rawat jalan *online*
  - e. Menyediakan sarana bagi pasien untuk menyampaikan aspirasi
  - f. Menyediakan sistem rekam medis *online* yang terhubung antara dokter dan pihak rumah sakit

## **V.2 Saran**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terdapat beberapa saran yang diberikan untuk rumah sakit dan penelitian yang akan datang yaitu:

1. Melakukan prioritas untuk peningkatan kualitas layanan agar perbaikan dapat diimplementasikan dengan efektif dengan biaya seminimal mungkin.
2. Uji SEM hendaknya dilakukan dengan data berdistribusi normal.
3. Model penelitian dikembangkan lagi dengan menambahkan konstruk atau mencari konstruk baru dengan studi literatur.
4. Menambah faktor lain yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan dan niat datang ulang seperti loyalitas.
5. Usulan perbaikan dilakukan secara bertahap oleh pihak Rumah Sakit X.

## DAFTAR PUSTAKA

- Brady, M. K., Cronin, J. J., & Brand, R. R. (2002). Performance-only measurement of service quality: a replication and extension, *Journal of Business Research*, 55, pp.17-31.
- Cheung, W. G, Lau, R. K. (2008). Testing Mediation and Suppression Effects of Latent Variables, *Organizational Research Methods*, Volume 11 Number 2.
- Choi, K., Lee, H., Kim, C., & Lim, S. (2005). The service quality dimensions and patient satisfaction relationships in South Korea: comparisons across gender, age and types of service, *Journal of Services Marketing*, Vol. 19 Issue: 3, pp.140-149.
- Cronin Jr, J. J. & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, Vol. 56, No. 3, 55-68.
- Cronin Jr, J. J. & Taylor, S. A. (1994). Measuring Service Quality: SERVPERF Versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality. *Journal of Marketing*, Vol. 58, 125-131.
- Dinas Kesehatan Jawa Barat. (2014). Resume Tabel Profil Kesehatan 2014 di Provinsi Jawa Barat. Diunduh dari <http://diskes.jabarprov.go.id/>.
- Hair Jr., J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014). *Multivariate Data Analysis 7<sup>th</sup> Edition*. Essex; Pearson.
- Hellier, P. K., Geursen, G. M., Carr, R. A., Rickard, J. A. (2003). Customer Repurchase Intention: A General Structural Equation Model. *European Journal of Marketing*, Vol. 37, No. 11, pp. 1762-1800.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2014). Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. Diunduh dari <http://yankes.kemkes.go.id/>.
- Lim, Puay C., Tang & Nelson K.H. (2000). Study of Patients' Expectations and Satisfaction in Singapore Hospitals, *International Journal of Health Care Quality Assurance*, Vol. 13 No. 7, pp. 290-9.

- Parasuraman, A., Berry, Leonard L., & Zeithaml, Valarie. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *The Journal of Marketing*, Vol. 49, No. 4, 41-50.
- Parasuraman, A., Berry, Leonard L., & Zeithaml, Valarie. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, Vol 64(1), 1988, 12-40.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin. (2012). *Marketing Management 14<sup>th</sup> Edition*. New Jersey, USA; Prentice Hall.
- Kotler, Philip & Armstrong, Gary. (2008). *Principles of Marketing 12<sup>th</sup> Edition*. New Jersey, USA; Prentice Hall.
- Mitra, A. (1998). *Fundamentals of Quality Control dan Improvement*, 2<sup>nd</sup> Edition. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall.
- Schiffman, L. G. & Kanuk, L. L. (2000). *Consumer Behavior*. 7<sup>th</sup> Edition. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall.
- Sekaran, U. (2003). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*, 4<sup>th</sup> Edition. New York: John Wiley & Sons.
- Sohail, M. Sadiq, (2003). Service Quality in Hospitals: More Favourable Than You Might Think, *Managing Service Quality: An International Journal*, Vol. 13 Issue: 3, pp.197-206.