

## BAB V

### SIMPULAN DAN IMPLIKASI

#### 5.1 Simpulan

Hasil dari penelitian ini memberikan kesimpulan yang dapat diuraikan diantaranya.

5.1.1. *Value Co-creation* tidak berpengaruh terhadap *Revisit Intention* di RSGMP Unsoed Purwokerto, artinya hasil interaksi dokter-pasien tidak meningkatkan keinginan pasien berkunjung kembali untuk berobat di RSGMP Unsoed Purwokerto.

5.1.2. *Service Quality* berpengaruh terhadap *Revisit Intention* di RSGMP Unsoed Purwokerto, artinya kualitas pelayanan di RSGMP Unsoed Purwokerto dapat meningkatkan keinginan pasien berkunjung kembali untuk berobat di RSGMP Unsoed Purwokerto.

5.1.3. *Patient Satisfaction* berpengaruh terhadap *Revisit Intention* di RSGMP Unsoed Purwokerto, artinya kepuasan pasien setelah mendapatkan pelayanan kesehatan di RSGMP Unsoed Purwokerto dapat meningkatkan keinginan pasien berkunjung kembali untuk berobat di RSGMP Unsoed Purwokerto.

5.1.4. *Value Co-creation* tidak berpengaruh terhadap *Patient Satisfaction* di RSGMP Unsoed Purwokerto, artinya kepuasan pasien tidak didapatkan dari hasil interaksi dokter-pasien di RSGMP Unsoed Purwokerto.

5.1.5. *Service Quality* berpengaruh terhadap *Patient Satisfaction* di RSGMP Unsoed Purwokerto, artinya kualitas pelayanan di RSGMP Unsoed Purwokerto dapat meningkatkan kepuasan pasien.

5.1.6. *Value Co-Creation* tidak berpengaruh terhadap *Revisit Intention* yang dimediasi oleh *Patient Satisfaction* di RSGMP Unsoed Purwokerto, artinya artinya kepuasan pasien tidak didapatkan dari hasil interaksi dokter-pasien dan tidak meningkatkan keinginan pasien berkunjung kembali untuk berobat di RSGMP Unsoed Purwokerto.

5.1.7. *Service Quality* berpengaruh terhadap *Revisit Intention* yang dimediasi oleh *Patient Satisfaction* di RSGMP Unsoed Purwokerto, kualitas pelayanan di RSGMP Unsoed Purwokerto dapat meningkatkan kepuasan pasien sehingga

meningkatkan keinginan pasien berkunjung kembali untuk berobat di RSGMP Unsoed Purwokerto.

#### 5.1.8. Simpulan Masalah Penelitian

*Revisit intention* di RSGMP Unsoed dikarenakan oleh adanya pengaruh dari *service quality* hingga peran mediasi dari *patient satisfaction*. *Service quality* yang diberikan dapat secara signifikan berpengaruh secara langsung pada *revisit intention* dan secara tidak langsung melalui mediasi oleh *patient satisfaction*. Artinya, pasien di RSGMP Unsoed yang merasakan *service quality* tinggi disertai dengan kepuasan dapat menjadikan pasien melakukan kunjungan kembali.

## 5.2 Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, dapat diketahui bahwa *revisit intention* merupakan hal yang krusial untuk ditangani oleh pihak management terutama dalam setting jasa pelayanan kesehatan. *Revisit intention* dari pasien harus terus ditingkatkan sehingga dapat menjadikan pasien melakukan kunjungan kembali ketika membutuhkan pelayanan kesehatan. Beberapa cara yang dapat dilakukan guna meningkatkan *revisit intention* adalah dengan memperhatikan beberapa faktor yang berkaitan di dalamnya.

Faktor yang cukup memberikan pengaruhnya sehingga harus diperhatikan dengan lebih cermat oleh pihak management yaitu pada variabel *service quality*, hal ini terutama pada aspek jaminan yang diberikan oleh manajemen rumah sakit dalam pelayanannya kepada pasien dimana hal ini diketahui bahwa dalam penelitian ini jaminan yang diberikan sebagai bagian dari *service quality* masih cukup rendah yang

dirasakan oleh pasien. Oleh karenanya, dengan meningkatkan *service quality* yang tidak hanya pada satu aspek saja namun secara keseluruhan diharapkan dapat memberikan perubahan yang lebih signifikan dalam jumlah kunjungan kembali oleh pasien.

Secara lebih lanjut, implikasi penelitian ini bagi pihak manajemen berkaitan dengan *service quality* terutama mengenai kepastian waktu dari pasien untuk melakukan perawatan kesehatan. Hal tersebut yang dimaksudkan bukan hanya dari pasien yang datang hingga selesai menerima pelayanan kesehatan. Melainkan termasuk penjadwalan pasien secara sistematis sehingga pasien tidak menunggu terlalu lama. Kepastian waktu yang diberikan menjadi salah satu bentuk *service*

*quality* yang profesional dan maksimal. Oleh karenanya, pasien dapat lebih mampu merasakan pelayanan yang prima.

Faktor yang berikutnya ditunjukkan pada variabel kepuasan pasien dimana hal ini juga merupakan faktor penting yang dapat membangun kesan positif dari pasien. Kepuasan pasien dapat menjadi salah satu tolak ukur akan jasa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh suatu instansi sehingga ketika pasien merasakan kepuasan yang tinggi maka besar kemungkinan untuk melakukan kunjungan kembali. Hal ini terutama dalam aspek terkait kualitas teknik atau profesional yang diberikan oleh tenaga medis, yang mana hal ini sesuai dengan hasil penelitian ini bahwa subjek memberikan jawaban terkait kepuasan yang rendah dalam aspek tersebut. Oleh karenanya, manajemen harus mampu lebih memperhatikan terkait kepuasan pelanggan.

Faktor terakhir dalam *revisit intention* yang dapat diperhatikan oleh pihak management yaitu *value co-creation*. Dalam penelitian ini memberikan hasil bahwa *value co-creation* tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap *revisit intention*, namun harus tetap diperhatikan. Melalui *value co-creation* yang semakin baik antara pasien dan instansi rumah sakit diharapkan dapat meningkatkan pengaruh yang diberikan terhadap *revisit intention*. Selain itu, diharapkan juga untuk memberikan mediasi maupun moderasi dari variabel lainnya guna mengetahui pengaruh yang lebih signifikan dari *value co-creation* terhadap *revisit intention*.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan, dapat direkomendasikan pula bagi peneliti selanjutnya untuk menggunakan pengukuran *service quality* dalam hal pelayanan administratif bukan hanya teknis. Hal tersebut diharapkan mampu mengarahkan hasil penelitian menjadi lebih luas dan mendalam. Oleh karenanya, hasil dari penelitian selanjutnya dapat lebih melengkapi hasil dari penelitian ini, terutama yang berkaitan dengan *service quality*.

### 5.3 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa terdapat keterbatasan dalam prosesnya yang berkaitan dengan subjek yang berpartisipasi dalam penelitian dimana jumlahnya masih cukup sedikit. Hal tersebut karena saat ini RSGMP Unsoed hanya sedang menerima perawatan tertentu. Oleh karena itu,

subjek penelitian yang didapatkan hanya berdasarkan hasil perhitungan sampel minimal.

