

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Pembahasan dan hasil penelitian yang diperoleh melalui analisis data dalam penelitian ini dapat memberikan simpulan sebagai berikut:

1. Ketanggapan pelayanan dapat memberikan pengaruh terhadap kepercayaan pasien
2. *Brand image* dapat memberikan pengaruh terhadap kepercayaan pasien
3. Ketanggapan pelayanan dapat memberikan pengaruh terhadap loyalitas pasien
4. *Brand image* dapat memberikan pengaruh terhadap loyalitas pasien
5. Kepercayaan pasien dapat memberikan pengaruh terhadap loyalitas pasien
6. Ketanggapan pelayanan dapat memberikan pengaruh terhadap loyalitas pasien melalui mediasi oleh kepercayaan pasien
7. *Brand image* dapat memberikan pengaruh terhadap loyalitas pasien melalui mediasi oleh kepercayaan pasien

B. Implikasi

Pada bidang layanan kesehatan, loyalitas menjadi salah satu komponen utama dalam mempertahankan keberadaan hingga keberlangsungan di masa depan. Setiap instansi yang menjalankan usaha jasa layanan kesehatan tentu harus menjaga dan meningkatkan loyalitas dari konsumennya. Oleh karena itu, penting untuk selalu melakukan kebaruan kajian terkait loyalitas. Tujuannya adalah untuk mengetahui dinamika terbaru dari loyalitas sehingga dapat meningkatkan serta memunculkan adanya loyalitas bagi konsumen yang baru.

Pada penelitian ini hasil yang diperoleh terkait kajian loyalitas pasien beserta variabel yang menyertainya dapat memberikan beberapa implikasi dalam proses pelaksanaannya. Hal ini terutama untuk diterapkan oleh pihak-pihak yang terkait seperti pihak manajemen dan pihak

pemasaran. Loyalitas pasien dapat dipengaruhi oleh adanya ketanggapan pelayanan, oleh karena itu kemampuan setiap petugas medis yang terdapat di instansi kesehatan harus selalu diperhatikan. Ketanggapan pelayanan dapat ditingkatkan melalui pelatihan terkait yang menjadikan para petugas medis lebih tanggap ketika menghadapi pasien. Oleh karenanya, pihak manajemen dari Klinik Watumas diharapkan dapat memberikan pelatihan kepada para staff dengan materi terkait pentingnya memberikan pelayanan yang prima dan cepat tanggap kepada pasien beserta kiat-kiat melaksanakannya. Selain itu, para staff hingga tenaga medis di Klinik Watumas juga diharapkan dapat memperoleh pengembangan kemampuan yang dapat meningkatkan problem solving skill, sehingga ketika menghadapi masalah dengan pasien dapat segera terselesaikan tanpa berlarut-l;arut.

Loyalitas pasien dipengaruhi pula oleh adanya *brand image*, sehingga pihak-pihak yang terkait sebisa mungkin untuk menjaga dan meningkatkannya. Hal tersebut dapat dilakukan dengan *branding* secara lebih optimal termasuk dengan mengikuti setiap tren pemasaran yang seiring jaman selalu berkembang. Salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh pihak pemasaran di Klinik Watumas adalah dengan aktif dalam setiap media sosial sehingga akan dapat lebih banyak menjangkau masyarakat. Pihak pemasaran dapat membuat konten-konten kesehatan yang informatif dan edukatif sehingga masyarakat akan lebih tertarik untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Klinik Watumas. Selain itu, dengan keaktifan melalui media sosia, diharapkan Klinik Watumas dapat menaikkan branding nama yang dimilikinya sebagai instansi pemberi layanan kesehatan di wilayah Purwokerto.

Loyalitas pasien dapat dipengaruhi oleh kepercayaan pasien, maka dari itu seluruh aspek dalam pemberian jasa layanan kesehatan terhadap pasien harus selalu lebih diperhatikan. Aspek yang dapat mempengaruhi kepercayaan pasien tersebut dapat berupa kualitas dan kuantitas dari pelayanan yang diberikan. Pihak-pihak dari Klinik Watumas baik pada para staff maupun tenaga medis diharapkan dapat memberikan layanan

kesehatan yang lebih beragam dan berkualitas. Beragam dalam hal ini dapat berupa upaya Klinik Watumas dalam memperbanyak jenis pelayanan yang diberikannya sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan setiap pasiennya. Selain itu, kualitas layanan dari Klinik Watumas harus terus ditingkatkan dengan lebih memperhatikan kebutuhan dari pasien selama melakukan pemeriksaan maupun mendapat layanan kesehatan di Klinik Watumas. Setiap aspek dapat ditingkatkan dengan mendalaminya kembali sehingga dapat secara tepat sasaran dalam meningkatkan kepercayaan pasien. Hasil akhir yang diharapkan dari adanya loyalitas pasien yang tinggi yaitu *revisit intention* sehingga dapat meningkatkan eksistensi dari instansi kesehatan terkait.

