

## BAB V

### KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

#### 5.1 Kesimpulan

Penelitian ini mengkaji hubungan antara variabel *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy* terhadap loyalitas pasien, yang dimediasi oleh variabel kepuasan pasien. Semua hipotesis dalam penelitian ini didukung dan dapat memberikan pemahaman secara luas mengenai hubungan semua variabel tersebut. Kesimpulan dalam penelitian ini menjawab semua pertanyaan penelitian.

1. *Reliability* secara langsung berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.
2. *Responsiveness* secara langsung berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.
3. *Empathy* secara langsung berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.
4. *Reliability* secara langsung berpengaruh positif terhadap loyalitas.
5. *Responsiveness* secara langsung berpengaruh positif terhadap loyalitas.
6. *Empathy* secara langsung berpengaruh positif terhadap loyalitas.
7. Kepuasan pasien secara langsung berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien.

8. *Kepuasan pasien memediasi penuh hubungan antara reliability dan loyalitas pasien.*
9. Kepuasan pasien memediasi penuh hubungan antara *Responsiveness* dan loyalitas pasien.
10. Kepuasan pasien memediasi penuh hubungan antara *empathy* dan loyalitas pasien.

## **5.2 Implikasi**

### **a. Implikasi Teoritis**

Berdasarkan hasil dan kesimpulan, diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi Rumah Sakit Umum Kartini Lampung Tengah sehubungan dengan peningkatan kualitas pelayanan terkait kepuasan pasien dan loyalitas pasien.

### **b. Implikasi Praktis**

Pihak manajemen RSUD Kartini Lampung Tengah dapat melakukan peningkatan kualitas pelayanan terutama pada poin yang dirasa masih kurang yaitu pada dimensi *reliability* dan *empathy*. Adapun hal yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut seperti:

1. RSUD Kartini dapat menambahkan layanan lainnya sesuai dengan kebutuhan pasien.
2. Meningkatkan kemampuan komunikasi dan penyampaian informasi dari petugas di poli rawat jalan RSUD Kartini kepada

pasien agar pasien mendapatkan informasi yang sesuai dengan kebutuhannya dengan Bahasa yang sopan dan ramah,

3. Mengedukasi petugas, perawat, dan pihak terkaitnya untuk dapat memberikan rasa empati kepada pasien.

#### **A. Keterbatasan Penelitian**

Berdasarkan pada pengalaman langsung peneliti dalam proses penelitian ini, ada beberapa keterbatasan yang dialami dan dapat menjadi perhatian bagi peneliti-peneliti di masa mendatang agar lebih dapat menyempurnakan penelitiannya. Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini, antara lain:

- 1) Dalam proses pengambilan data, kuesioner peneliti bagikan setelah pasien mendapatkan pelayanan, sehingga sering kali responden terburu-buru dalam menjawab kuesioner.
- 2) Dalam proses pengambilan data, informasi yang diberikan responden melalui kuesioner terkadang tidak menunjukkan pendapat responden yang sebenarnya, hal ini dapat terjadi karena perbedaan pemahaman, pemikiran, dan anggapan yang berbeda pada tiap responden sehingga interpretasi dapat menjadi berbeda antar satu sama lain, dan juga factor lain seperti kejujuran dalam pengisian kuesioner.

## **B. Saran**

1. Bagi peneliti selanjutnya agar dapat mendampingi responden dalam pengisian kuesioner agar dapat menjelaskan apabila responden kurang memahami isi atau butir-butir pertanyaan maupun pernyataan dalam kuesioner tersebut, sehingga jawaban yang diberikan mendapatkan hasil akurat.
2. Bagi peneliti selanjutnya agar menambahkan variabel zonasi rujukan rumah sakit sesuai aturan BPJS dalam mempengaruhi loyalitas pasien.

