

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 1. Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan sebelumnya maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Nilai Fungsional berpengaruh pada kepuasan pasien, Hal tersebut menunjukkan bahwa pasien mengalami pengalaman yang memuaskan dari atribut fungsional yang diberikan oleh rumah sakit.
2. Nilai Sosial berpengaruh pada kepuasan pasien, Hal tersebut menunjukkan bahwa meningkatnya nilai sosial akan meningkatkan kepuasan pasien.
3. Nilai Emosional berpengaruh pada kepuasan pasien, Hal tersebut menunjukkan bahwa pasien memiliki sisi emosional yang dapat meningkatkan kepuasan pasien.
4. Kepercayaan Pasien berpengaruh pada kepuasan pasien, Hal tersebut menunjukkan bahwa, integritas dan kompetensi tenaga kesehatan mampu meningkatkan kepuasan pasien.
5. Kepercayaan Pasien memediasi pengaruh Nilai Fungsional pada Kepuasan pasien, Hal tersebut mengindikasikan bahwa pasien yang merasakan atribut atribut yang menunjang tujuan fungsionalnya akan meningkatkan kepercayaan terhadap tenaga kesehatannya, meningkatnya kepercayaan pasien maka akan meningkatkan kepuasan pasien tersebut. Peran kepercayaan pada hubungan ini mencerminkan peran mediasi pada pengaruh antara nilai fungsional dengan kepuasan pasien.
6. Kepercayaan Pasien memediasi pengaruh Nilai Sosial pada Kepuasan pasien, Hal tersebut mengindikasikan bahwa pasien yang merasakan atribut atribut yang berdasar dari aspek sosial akan meningkatkan kepercayaan terhadap tenaga kesehatannya,

meningkatnya kepercayaan pasien maka akan meningkatkan kepuasan pasien tersebut.

7. Kepercayaan Pasien memediasi pengaruh Nilai Emosional pada Kepuasan pasien, Hal tersebut menunjukkan bahwa pasien yang merasakan atribut atribut yang berdasar dari aspek emosional akan meningkatkan kepercayaan terhadap tenaga kesehatannya, meningkatnya kepercayaan pasien maka akan meningkatkan kepuasan pasien tersebut.

## 2. Implikasi

Berdasarkan pembahasan dan simpulan yang diperoleh maka implikasi dalam penelitian ini adalah:

### 1. Implikasi Teoritis

- a. Penelitian ini mengacu pada teori-teori yang disediakan oleh literatur teori konfirmasi harapan. Teori konfirmasi harapan membantu mengidentifikasi dasar valensi pada perilaku *ewom* pada platform ecommerce. Berdasarkan hasil penelitian ini diketahui bahwa kepercayaan pasien memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan pasien.
- b. Kontribusi utama penelitian ini yaitu mengeksplorasi gagasan dimensi nilai yang dirasakan yaitu pengaruh antara nilai fungsional, nilai sosial dan nilai emosional pada kepuasan pasien, di mana kepercayaan pasien sebagai anteseden dari kepuasan pasien. Selain itu, Nilai X menjadi faktor penting dalam memengaruhi kepercayaan pasien dan berakibat kepuasan pasien tersebut.

### 2. Implikasi Praktis

Penelitian ini memberikan penjelasan tentang peran kepercayaan pasien yang memengaruhi kepuasan pasien pada rumah sakit dengan tipe C. Penyedia pelayanan

kesehatan yang berfokus pada pasien menganggap kepuasan pasien merupakan suatu keharusan dan sekaligus sebagai ukuran untuk dapat bersaing. Oleh karena itu, peran kepercayaan pasien yang ditemukan dalam penelitian ini memberikan pemahaman kepada penyedia pelayanan kesehatan mengenai kepuasan pasien dan sehingga dapat mengembangkan strategi pelayanan rumah sakit yang lebih baik.

### **3. Keterbatasan Penelitian dan Rekomendasi Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang diperoleh maka terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian ini yang dapat dikembangkan untuk penelitian selanjutnya, yaitu:

1. Karakteristik responden pada penelitian ini sebagian besar adalah perempuan dan yang memiliki latar belakang tingkat pendidikan sarjana, sehingga pada penelitian selanjutnya diharapkan untuk dapat melihat karakteristik responden berdasarkan pada gender laki laki atau pada tingkat pendidikan yang lebih tinggi pada kepuasan pasien.
2. Penelitian ini tidak bisa menjangkau responden yang memiliki pengalaman pada rumah sakit dengan tipe A, B dan D. Pada penelitian selanjutnya diharapkan dapat menindaklanjuti dampak nilai-nilai pada tipe rumah sakit yang berbeda pada kepuasan pasien.