

BAB V

SIMPULAN DAN IMPLIKASI

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. *Tangibles* berpengaruh positif terhadap kepercayaan pasien, menunjukkan bahwa kualitas fasilitas fisik dan penampilan staf menjadi dasar awal terbentuknya keyakinan pasien terhadap layanan.
2. *Empathy* berpengaruh positif terhadap kepercayaan pasien, sehingga perhatian, komunikasi, dan sikap menghargai pasien meningkatkan rasa dihargai dan dipahami.
3. *Reliability* berpengaruh positif terhadap kepercayaan pasien, menegaskan bahwa konsistensi prosedur, ketepatan jadwal, dan keandalan pelayanan menjadi faktor penting dalam membangun rasa aman.
4. *Responsiveness* berpengaruh positif terhadap kepercayaan pasien, yang berarti kesiapan tenaga medis untuk merespons kebutuhan pasien secara jelas dan solutif memperkuat keyakinan pasien.
5. *Assurance* berpengaruh positif terhadap kepercayaan pasien, menunjukkan bahwa kompetensi, profesionalisme, dan komunikasi yang meyakinkan membuat pasien merasa aman selama menerima layanan.
6. Kepercayaan pasien berpengaruh positif terhadap *behavioral intention*, sehingga pasien yang yakin terhadap layanan lebih cenderung untuk kembali menggunakan layanan dan merekomendasikannya kepada orang lain.
7. *Tangibles* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* melalui mediasi kepercayaan pasien.
8. *Empathy* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* melalui mediasi kepercayaan pasien.
9. *Reliability* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* melalui mediasi kepercayaan pasien.

10. *Responsiveness* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* melalui mediasi kepercayaan pasien.
11. *Assurance* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention* melalui mediasi kepercayaan pasien.

Secara keseluruhan, temuan ini menegaskan bahwa kepercayaan pasien berperan sebagai penghubung utama antara kualitas layanan yang dirasakan dan *behavioral intention*. Dengan kata lain, peningkatan kualitas layanan pada setiap dimensi *TERRA* efektif mendorong loyalitas pasien hanya jika kepercayaan mereka terbangun. Oleh karena itu, penguatan kepercayaan pasien menjadi strategi utama bagi RSGM Unsoed untuk memastikan pasien tetap loyal, kembali menggunakan layanan, dan merekomendasikannya kepada orang lain.

5.2 Implikasi

5.2.1 Implikasi Teoritis

Penelitian ini memperkuat pemahaman bahwa kualitas layanan memengaruhi perilaku pasien tidak hanya secara langsung, tetapi terutama melalui pembentukan kepercayaan sebagai mekanisme psikologis utama. Kepercayaan berfungsi sebagai jembatan psikologis yang menghubungkan pengalaman layanan dengan niat pasien untuk kembali atau merekomendasikan layanan. Integrasi dimensi *TERRA* (*Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance*) dengan kepercayaan menunjukkan bahwa pengaruh kualitas layanan terhadap *behavioral intention* lebih optimal ketika kepercayaan berperan sebagai mediator.

Perbandingan model menunjukkan bahwa pengaruh *TERRA* langsung terhadap *behavioral intention* lebih besar dibandingkan efek tidak langsung melalui mediasi kepercayaan masing-masing dimensi, namun mediasi kepercayaan memberikan mekanisme psikologis yang menjadikan *behavioral intention* lebih stabil dan berkelanjutan, terutama di lingkungan rumah sakit pendidikan dengan rotasi tenaga medis. Hal ini menegaskan bahwa kepercayaan bukan sekadar

konsekuensi kualitas layanan, tetapi juga faktor penentu perilaku pasien yang strategis dalam model layanan Kesehatan.

5.2.2 Implikasi Praktis

Hasil penelitian menegaskan bahwa upaya peningkatan loyalitas pasien di RSGM Unsoed harus menekankan penguatan kepercayaan sebagai tujuan strategis, bukan hanya perbaikan aspek teknis. Dalam praktiknya, manajemen dapat fokus pada komponen TERRA yang menjadi sasaran spesifik:

- a. *Tangibles*: Menjaga fasilitas tetap bersih, modern, tertata, dan nyaman, karena bukti fisik menjadi dasar rasa aman pasien.
- b. *Reliability*: Memastikan prosedur, jadwal, dan informasi konsisten di setiap titik layanan untuk memperkuat keyakinan pasien terhadap keandalan rumah sakit.
- c. *Responsiveness*: Mengembangkan pola komunikasi proaktif, jelas, dan empatik, termasuk pemberitahuan estimasi waktu, penjelasan alur tindakan, dan tindak lanjut keluhan pasien. Hal ini menumbuhkan rasa diperhatikan dan meningkatkan kepercayaan interpersonal.
- d. *Assurance*: Meningkatkan kompetensi tenaga medis melalui pelatihan rutin, sekaligus memastikan komunikasi yang meyakinkan dan menenangkan pasien, sehingga rasa aman klinis dan psikologis terjamin.
- e. *Empathy*: Memperkuat interaksi humanis, mendengarkan keluhan pasien secara aktif, menjaga kontak mata, serta menanggapi kebutuhan emosional pasien untuk memperkuat kepercayaan afektif.

Selain itu, kepercayaan pasien harus dijadikan indikator kinerja layanan, bukan sekadar kepuasan prosedural atau penyelesaian teknis. Dengan menjadikan kepercayaan sebagai fokus strategi, peningkatan kualitas layanan akan berdampak lebih langsung pada loyalitas pasien, keputusan kunjungan ulang, dan rekomendasi positif, sekaligus meminimalkan risiko fluktuasi perilaku akibat variasi tenaga medis.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang dapat menjadi perhatian bagi penelitian selanjutnya:

1. Sampel penelitian relatif kecil, sehingga representasi karakteristik pasien belum sepenuhnya optimal. Penelitian selanjutnya disarankan melibatkan lebih banyak responden agar hasil lebih stabil dan dapat mencerminkan variasi pengalaman pasien secara lebih luas.
2. Variabel kepercayaan diukur sebagai satu konstruk umum, tanpa membedakan antara kepercayaan kognitif (berbasis kompetensi dan *reliability*) dan kepercayaan afektif (berbasis empati dan hubungan emosional). Padahal, menurut *TPB* dan *SET*, kedua dimensi ini dapat memengaruhi *behavioral intention* pasien melalui mekanisme psikologis yang berbeda. Penelitian selanjutnya dapat mengeksplorasi kedua aspek ini secara terpisah untuk memahami lebih rinci bagaimana kepercayaan memediasi hubungan antara kualitas layanan dan *behavioral intention*.
3. Dalam konteks rumah sakit pendidikan, pergantian tenaga medis dapat memengaruhi pengalaman pasien. Penelitian ini belum mengukur efek rotasi tenaga medis terhadap stabilitas kepercayaan pasien, sehingga studi lanjutan dapat mempertimbangkan faktor kontinuitas interaksi sebagai variabel moderasi atau tambahan.

Dengan memperhatikan keterbatasan tersebut, penelitian selanjutnya dapat menghasilkan temuan yang lebih *robust* dan aplikatif untuk berbagai institusi layanan kesehatan, sekaligus memperdalam pemahaman mekanisme psikologis di balik pembentukan kepercayaan dan perilaku pasien.

5.4 Saran Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan keterbatasan penelitian ini, beberapa arahan untuk penelitian lanjutan adalah:

1. Melibatkan responden dari berbagai institusi layanan kesehatan (rumah sakit umum, klinik swasta, atau rumah sakit pendidikan lain) untuk meningkatkan generalisasi hasil.

2. Memperbesar jumlah responden agar karakteristik pasien lebih beragam, sehingga hubungan kualitas layanan, kepercayaan, dan *behavioral intention* dapat digambarkan lebih representatif.
3. Memperdalam analisis kepercayaan, misalnya dengan membedakan kepercayaan kognitif (berdasarkan kompetensi dan *reliability*) dan kepercayaan afektif (berdasarkan empati dan hubungan interpersonal). Pemisahan ini dapat memberikan wawasan lebih rinci mengenai mekanisme mediasi kepercayaan dalam membentuk niat perilaku.
4. Memperluas model penelitian dengan menambahkan variabel lain seperti *patient satisfaction*, *patient engagement*, atau *perceived value*, sehingga model dapat menjelaskan loyalitas dan keputusan pasien dalam jangka panjang dengan lebih komprehensif.
5. Meneliti strategi komunikasi spesifik yang dapat diterapkan oleh pengelola rumah sakit untuk menumbuhkan kepercayaan, seperti komunikasi transparan, pemberian informasi berulang, dan pendekatan personal yang menekankan perhatian dan kepedulian terhadap pasien. Hal ini penting untuk memastikan bahwa kepercayaan tetap stabil bahkan ketika terjadi pergantian tenaga medis.