

BAB VII PENUTUP

7.1 Simpulan

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh pengaruh *core service quality* dan *peripheral service quality* terhadap *perceived value*, *patient satisfaction*, dan *patient loyalty* yang dimoderasi *switching cost* dan *e-health* pada Rumah Sakit Umum di Kabupaten Lamongan. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. *Core service quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap *patient loyalty* pada Rumah Sakit Umum di Kabupaten Lamongan, semakin baik kualitas layanan inti belum mampu memberikan dampak nyata pada peningkatan loyalitas pasien.
2. *Peripheral service quality* juga tidak berpengaruh signifikan terhadap *patient loyalty* pada Rumah Sakit Umum di Kabupaten Lamongan, semakin baik kualitas layanan penunjang juga belum mampu memberikan dampak nyata pada peningkatan loyalitas pasien.
3. *Core service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *perceived value* pada Rumah Sakit Umum di Kabupaten Lamongan, semakin baik kualitas layanan inti maka persepsi nilai layanan akan semakin tinggi.
4. *Peripheral service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *perceived value* pada Rumah Sakit Umum di Kabupaten Lamongan, semakin baik kualitas layanan penunjang maka persepsi nilai layanan akan semakin tinggi.
5. *Core service quality* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *patient satisfaction* pada Rumah Sakit Umum di Kabupaten Lamongan, semakin baik kualitas layanan inti maka kepuasan pasien akan semakin tinggi.
6. *Peripheral service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *patient satisfaction* pada Rumah Sakit Umum di Kabupaten Lamongan, semakin baik kualitas layanan penunjang maka kepuasan pasien akan semakin tinggi.
7. *Perceived value* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *patient loyalty* pada Rumah Sakit Umum di Kabupaten Lamongan, semakin tinggi persepsi nilai layanan maka loyalitas pasien juga akan semakin tinggi.
8. *Patient satisfaction* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *patient loyalty* pada Rumah Sakit Umum di Kabupaten Lamongan, semakin tinggi kepuasan pasien maka loyalitasnya juga akan semakin tinggi.
9. Pengaruh *core service quality* terhadap *patient loyalty* pada Rumah Sakit Umum di Kabupaten Lamongan melalui *perceived value* adalah positif dan

signifikan dengan sifat *fully mediation*, artinya *core service quality* hanya bisa berpengaruh terhadap *patient loyalty* apabila secara tidak langsung melalui *perceived value*.

10. Pengaruh *peripheral service quality* terhadap *patient loyalty* pada Rumah Sakit Umum di Kabupaten Lamongan melalui *perceived value* juga positif dan signifikan dengan sifat *fully mediation*, artinya *peripheral service quality* hanya bisa berpengaruh terhadap *patient loyalty* apabila secara tidak langsung melalui *perceived value*.
11. Pengaruh *core service quality* terhadap *patient loyalty* pada Rumah Sakit Umum di Kabupaten Lamongan melalui *patient satisfaction* adalah positif dan signifikan dengan sifat *fully mediation*, artinya *core service quality* hanya bisa berpengaruh terhadap *patient loyalty* apabila secara tidak langsung melalui *patient satisfaction*.
12. Pengaruh *peripheral service quality* terhadap *patient loyalty* pada Rumah Sakit Umum di Kabupaten Lamongan melalui *patient satisfaction* juga positif dan signifikan dengan sifat *fully mediation*, artinya *peripheral service quality* hanya bisa berpengaruh terhadap *patient loyalty* apabila secara tidak langsung melalui *patient satisfaction*.
13. *E-Health* memperkuat pengaruh *perceived value* terhadap *patient loyalty* pada Rumah Sakit Umum di Kabupaten Lamongan, pasien yang merasa mendapatkan manfaat tambahan dari penggunaan teknologi kesehatan juga cenderung memiliki persepsi nilai yang lebih tinggi, yang hal ini dapat memperkuat hubungan antara *perceived value* dan loyalitas.
14. *E-Health* juga memperkuat pengaruh *patient satisfaction* terhadap *patient loyalty* pada Rumah Sakit Umum di Kabupaten Lamongan, pasien yang merasa puas dengan penggunaan teknologi kesehatan, ini dapat memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan pasien. Selanjutnya pasien yang puas cenderung lebih setia, dengan demikian penggunaan *E-Health* dapat memperkuat hubungan antara kepuasan pasien dan loyalitas.
15. *Switching cost* tidak memoderasi pengaruh *perceived value* terhadap *patient loyalty* pada Rumah Sakit Umum di Kabupaten Lamongan, *perceived value* yang tinggi akan tetap memiliki pengaruh yang kuat pada loyalitas pasien daripada faktor *switching cost*. Jika pasien merasa nilai yang tinggi yang diberikan (*perceived value*), mereka akan tetap setia meskipun ada *switching cost* yang cukup besar.
16. *Switching cost* juga tidak memoderasi pengaruh *patient satisfaction* terhadap *patient loyalty* pada Rumah Sakit Umum di Kabupaten Lamongan, jika pasien merasa sangat puas dengan layanan yang diberikan, *switching cost* tidak

menjadi faktor utama yang mempengaruhi keputusan untuk tetap loyal atau pindah ke rumah sakit lain. Pasien yang merasa puas lebih cenderung tetap loyal terlepas dari adanya *switching cost*..

7.2 Saran

7.2.1 Saran Untuk Rumah Sakit Umum di Lamongan

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti memberikan beberapa saran kepada Rumah Sakit Umum di Kabupaten Lamongan bisa meningkatkan loyalitas pasiennya, yang bisa disesuaikan dengan urutan variabel dengan prioritas paling tinggi sampai dengan prioritas paling rendah.

1. Meningkatkan kepuasan pasien menjadi prioritas utama, dengan berfokus pada kepuasan atas fasilitas kamar rawat inap dan pelayanan perawat. Upaya perbaikan kualitas fasilitas kamar rawat inap, termasuk kebersihan, kenyamanan, pemeliharaan rutin, dan dekorasi yang tidak kaku. Selanjtnya bagi perawat, penting memberikan pelatihan keterampilan komunikasi, keramahan, dan perhatian terhadap keinginan mendalam dari pasien. Rumah sakit juga perlu mengukur kepuasan pasien secara berkala menggunakan survei atau mekanisme *feedback*, hal ini membantu rumah sakit terus memahami persepsi dan kebutuhan pasien, serta mendeteksi area yang memerlukan perhatian lebih.
2. Meningkatkan persepsi nilai menjadi prioritas kedua, yang bisa difokuskan pada optimalisasi kecepatan pelayanan, efisiensi dan kecepatan dalam proses pelayanan, termasuk registrasi, pemeriksaan, dan prosedur lainnya yang dapat memberikan persepsi positif terhadap kualitas layanan rumah sakit. Teknologi informasi bisa mempercepat proses administratif dan memberikan informasi yang cepat kepada pasien, penerapan teknologi ini dapat meningkatkan kecepatan dan efisiensi pelayanan. Selanjutnya rumah sakit perlu menciptakan atmosfer yang ramah dan menyenangkan di sekitar area pelayanan, penataan ruang tunggu, penambahan fasilitas seperti Wi-Fi gratis, dan penyediaan informasi yang mudah dipahami melalui mading di area pelayanan.
3. Meningkatkan kualitas layanan inti menjadi prioritas ketiga. Peningkatan *core service quality* dengan pelatihan keterampilan empati untuk dokter dan perawat, pelatihan khusus ini untuk mengembangkan keterampilan empati dan perhatian mendalam terhadap kebutuhan dan keinginan pasien yang dapat membantu menciptakan hubungan yang lebih positif dan saling pengertian antara pasien dan tenaga medis. Program pelatihan *customer service* juga perlu diselenggarakan secara berkala untuk seluruh staf, terutama yang berinteraksi langsung dengan pasien.

4. Meningkatkan kualitas layanan penunjang menjadi prioritas keempat. Peningkatan *peripheral service quality* melalui penyusunan standar keteraturan kamar rawat inap, menetapkan standar keteraturan dan kebersihan kamar rawat inap, termasuk perencanaan dan pelaksanaan rutin untuk memastikan kebersihan dan kenyamanan di setiap kamar. Pengaturan yang baik dapat menciptakan pengalaman yang positif bagi pasien. Diversifikasi menu makanan juga penting dengan memperhatikan keberagaman pilihan, rasa, dan kualitas. Memahami preferensi makanan pasien dapat meningkatkan kepuasan atas layanan makanan yang diberikan. Mengadakan program pelatihan bagi staf yang terlibat dalam pelayanan makanan, termasuk koki dan pelayan. Fokus pada aspek-aspek seperti presentasi hidangan, keramahan, dan kecepatan pelayanan dapat memberikan dampak positif.
5. *E-Health* memiliki peran penting, perbaikannya fokus pada peningkatan *reliability*. Saran untuk meningkatkan *reliability E-Health* di rumah sakit bisa dengan memastikan bahwa informasi yang disajikan melalui aplikasi atau situs web selalu diperbarui secara berkala, pembaruan informasi ini termasuk jadwal dokter, layanan yang tersedia, dan informasi kesehatan lainnya. Sistem manajemen konten juga harus dikelola secara handal untuk memastikan keakuratan dan kelengkapan informasi yang disediakan. Memastikan bahwa setiap informasi yang disajikan melalui platform *E-Health* bersifat akurat dan dapat dipercaya, melibatkan verifikasi informasi sebelum dipublikasikan untuk menghindari penyampaian informasi yang keliru.

7.2.2 Saran Untuk Pemerintah Daerah Kabupaten Lamongan

Peneliti juga memberikan beberapa saran berkaitan dengan hasil penelitian kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Lamongan, khususnya kepada Dinas Kesehatan Kabupaten Lamongan, yaitu:

1. Dinas Kesehatan dapat melakukan pengawasan dan pengaturan terhadap operasional Rumah Sakit Umum yang ada di Kabupaten Lamongan, termasuk memastikan bahwa rumah sakit mematuhi standar dan regulasi yang berlaku dalam penyelenggaraan layanan kesehatan, baik dalam layanan inti maupun layanan penunjang. Pengawasan dalam aspek-aspek layanan inti seperti kompetensi nakes dan kelengkapan peralatan medis harus menjadi prioritas, sementara pengawasan dalam layanan penunjang juga penting, seperti standar ruang perawatan dan standar waktu tunggu pelayanan.
2. Dinas Kesehatan hendaknya melakukan pendampingan agar rumah sakit selalu memenuhi standar kualitas sesuai tingkat akreditasi yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan. Dinas Kesehatan juga hendaknya tegas dalam

menegakkan peraturan, karena memiliki kewenangan untuk menegakkan hukum dan memberikan sanksi kepada Rumah Sakit Umum yang melanggar peraturan atau tidak mematuhi standar kualitas yang ditetapkan.

7.2.3 Saran Untuk Peneliti Selanjutnya

Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan bisa melibatkan aspek demografis yang lebih mendalam seperti asal rumah sakit, generasi, dan tingkan ekonomi pasien dalam mengidentifikasi apakah ada perbedaan signifikan dalam perilaku pasien berdasarkan faktor-faktor demografis ini. Penelitian selanjutnya sebaiknya juga menginvestigasi lebih lanjut mengenai perbedaan dalam pengaruh antar variabel berdasarkan generasi dan tingkat ekonomi, terutama mengingat mayoritas pasien dalam penelitian ini berasal dari generasi X dan awal generasi Y serta level ekonomi kelas menengah ke bawah.

Penelitian selanjutnya juga bisa menambahkan variabel *Local Culture*, Tang (2013) dalam penelitiannya yang berjudul “*End-of-life decision making in Taiwan: Healthcare practice is rooted in local culture and laws that should be adjusted to patients' best interests*” menekankan bahwa budaya lokal bisa memengaruhi persepsi terhadap layanan kesehatan dan keputusan loyalitas pasien, hal ini dapat membantu rumah sakit dalam menyesuaikan strategi pelayanan sesuai dengan karakteristik budaya setempat. Penelitian selanjutnya juga bisa menambahkan variabel kualitas pelayanan digital, Al-Shorman (2022) dalam penelitiannya yang berjudul “*Digital Service Quality and Customer Loyalty: the Mediating Role of Corporate Image*” menyatakan bahwa aspek-aspek kualitas layanan digital, terutama dalam konteks *E-Health*.

Halaman ini sengaja dikosongkan