

BAB 5

SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan sebelumnya, simpulan yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. *Patient safety* (PS) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *service quality* (SQ). Dapat disimpulkan bahwa semakin diutamakan *patient safety* oleh rumah sakit, maka akan meningkatkan *service quality* rumah sakit tersebut. Dengan demikian, hipotesis 1 yang menyatakan *patient safety* berpengaruh terhadap *service quality* pada instalasi rawat jalan Rumah Sakit Siloam di Surabaya telah terbukti dan diterima.
2. *Patient safety* (PS) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* (CS). Dapat ditarik simpulan bahwa apabila *patient safety* ditingkatkan, maka akan meningkatkan *customer satisfaction* setelah berobat di rumah sakit tersebut. Dengan demikian, pernyataan hipotesis 2 yaitu *patient safety* berpengaruh terhadap *customer satisfaction* pada instalasi rawat jalan Rumah Sakit Siloam di Surabaya telah terbukti dan diterima.
3. *Service quality* (SQ) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *customer loyalty* (CL). Dapat disimpulkan apabila *service quality* ditingkatkan, maka dapat meningkatkan *customer loyalty* rumah sakit. Dengan demikian, telah terbukti bahwa hipotesis 3 yaitu *service quality* berpengaruh terhadap *customer loyalty* pada instalasi rawat jalan Rumah Sakit Siloam di Surabaya diterima.
4. *Customer satisfaction* (CS) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *customer loyalty* (CL). Dapat ditarik simpulan jika *customer satisfaction* meningkat setelah berobat, maka akan meningkatkan *customer loyalty* rumah sakit tersebut. Dengan demikian, hipotesis 4 yang menyatakan *customer satisfaction* berpengaruh terhadap *customer loyalty* pada instalasi rawat jalan Rumah Sakit Siloam di Surabaya telah terbukti dan diterima.

5. *Patient safety* (PS) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *customer loyalty* (CL) melalui *service quality* (SQ) dan *customer satisfaction* (CS). Hal tersebut menunjukkan bahwa apabila *patient safety* ditingkatkan, maka *service quality* dan *customer satisfaction* akan meningkat, sehingga *customer loyalty* juga akan meningkat. Dengan demikian, hipotesis 5 yang menyatakan *patient safety* berpengaruh terhadap *customer loyalty* melalui *service quality* dan *customer satisfaction* pada instalasi rawat jalan Rumah Sakit Siloam di Surabaya telah terbukti dan diterima.

5.2 Keterbatasan

Penelitian yang dilakukan saat ini masih memiliki banyak keterbatasan dan kekurangan, di antaranya sebagai berikut:

1. Dalam jawaban kuisisioner, masih terdapat banyak jawaban yang tidak konsisten dan tidak lengkap. Menurut pengamatan, responden cenderung menjawab kurang teliti dan asal-asalan. Hal ini dapat diantisipasi dengan cara mendampingi responden agar responden fokus dalam menjawab pertanyaan kuisisioner yang diberikan.
2. Kuisisioner hanya dapat dibagikan kepada keluarga, saudara, teman dan kerabat, hal tersebut dikarenakan pihak Rumah Sakit Siloam tidak memberikan ijin karena dianggap dapat mengganggu ketenangan pasien yang berada di rumah sakit.
3. Karakteristik responden yang pernah berkunjung atau menggunakan jasa instalasi rawat jalan minimum 1 kali seharusnya minimum 2 kali sehingga dapat merasakan kepuasan.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan di atas, maka dapat diajukan saran akademis dan saran praktis sebagai berikut:

5.3.1 Saran Akademik

1. Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan dapat mengembangkan penelitiannya dengan cara memperkuat teori-teori serta memperbanyak referensi penelitian sebelumnya mengenai topik yang akan dianalisis.
2. Untuk penelitian di masa yang akan datang disarankan untuk menambah variabel lain yang mungkin dapat mempengaruhi *customer loyalty* seperti *price*, *trust* dan *brand image*.
3. Untuk penelitian di masa yang akan datang disarankan untuk menggunakan jumlah sampel yang lebih banyak agar mendapatkan hasil yang lebih baik dari penelitian sebelumnya.

5.3.2 Saran Praktis

1. Rumah Sakit Siloam disarankan tetap mengutamakan serta meningkatkan standar *patient safety* yang diterapkan di rumah sakit karena *patient safety* yang diterapkan sekarang cukup baik, sehingga konsumen dapat merasa aman selama berobat di rumah sakit. Konsumen yang merasa aman juga akan merasa puas dan dapat terus setia dengan Rumah Sakit Siloam.
2. Rumah Sakit Siloam disarankan terus meningkatkan *service quality* dari setiap petugas maupun fasilitas yang disediakan rumah sakit agar konsumen merasa diperhatikan. Jika konsumen merasa pelayanan yang diterima baik dan sesuai dengan harapannya, maka konsumen tentunya bersedia untuk merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Hersh, A. M., Aburoub, A. S., dan Saaty, A. (2014). The Impact of Customer Relationship Marketing on Customer Satisfaction of the Arab Bank Service. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 4(5), 67-100.
- Amstrong, M. (2009). *Amstrong's Handbook of Management and Leadership a Guide to Managing for Results* (edisi ke-2). United States: Kogan Page.
- Battles, J. B. dan Lilford, R. J. (2003). Organizing Patient Safety Research to Identify Risks and Hazards. *Qual Saf Health Care*, 12(2), 2-7.
- Berwick, D. M. (2002). A User's Manual for the IOM's Quality Chasm report, *Health Affairs*. 21(3),80-90.
- Cahyono, J. B. (2008). *Membangun Budaya Keselamatan Pasiendalam Praktik Kedokteran*. Yogyakarta: Kanisius.
- Darwin, S. dan Kunto. Y. S. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Asuransi Jiwa Manulife Indonesia-Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 2(1).
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2011. *Panduan Nasional Keselamatan Pasien Rumah Sakit*. Jakarta: Depkes RI.
- DepKes RI, 2006. *Panduan Nasional Keselamatan Pasien Rumah Sakit (Patient Safety)*. Jakarta : Bakti Husada.
- Elrifida, S. (2011). Budaya Patient Safety dan Karakteristik Kesalahan Pelayanan: Implikasi Kebijakan di Salah Satu Rumah Sakit di kota Jambi. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional*, 6(2), 67-76.
- Ghozali, I. dan Fuad. (2005). *Structural Equation Modeling: Teori, Konsep, dan Aplikasi dengan Program LISREL 8.54*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hendroyono, A. R. (2018). *Pengaruh Sosial Media Youtube, Persepsi Harga, dan Service Quality Terhadap Niat Pembelian Melalui Brand Awareness Pada Traveloka Di Surabaya*. (Skripsi, Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala, Surabaya, Indonesia). Didapat dari <http://repository.wima.ac.id/15817/>
- Jamaluddin dan Ruswanti, E. (2017). Impact of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty: A Case Study in a Private Hospital in Indonesia. *IOSR Journal of Business and Management*, 19(5), Ver.1, May, 23-33.

- Japarianto, E., Laksmono, P., dan Khomariyah, N. A. (2007). Analisa Kualitas Layanan Sebagai Pengukur Loyalitas Pelanggan Hotel Majapahit Surabaya dengan Pemasara Relasional Sebagai Variabel Intervening. *Dimensi Manajemen Perhotelan*, 3(1), 34-42.
- Jayabrata, M. I., Brahmasari, I. A., dan Ratih, I. A. B. (2016). Analysis of The Influence Patient Safety, Service Quality, Marketing Mix, Toward Patient Satisfaction and Patient Loyalty for Inpatients of Private Hospitals in Surabaya. *IOSR Journal of Business and Management* ,5(4), 37-51.
- Jimanto, R. B. dan Kunto, Y. S. (2014). Pengaruh Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Ritel Bioskop The Premier Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 2(1), 1-7.
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. (2016). *Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (tahun)*. Didapat dari <http://depkes.go.id/resources/download/LAKIP2017/6%20LKj%20Es%202%202016/1%20LKj%20Es2%20Yankes/Lakip%20Yankes%20Rujukan%20Tahun%20%202016.pdf>
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian* (edisi ke-13). Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, P. dan Keller, K. L. (2007). *Manajemen Pemasaran* (edisi ke-12). Jakarta: Indeks.
- Kotler, P. dan Keller, K. L., (2009). *Manajemen Pemasaran* (edisi ke-13). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. dan Keller, K. L. (2012). *Marketing Management* (edisi ke-14). New Jersey: Prentice Hall.
- Kuncoro, Mudrajad. (2009). *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi* (edisi ke-3). Jakarta: Erlangga.
- Lastriana. (2009). *Pengaruh Pengetahuan, Sikap dan Pengetahuan Perawat terhadap Keselamatan Pasien di RSUD Kutacene*. USU Medan. Thesis tidak dipublikasikan.
- Lovelock, C. and L. Wright. (2002). *Principles of Service Marketing and Management* (edisi ke-2). London: Pearson Education, Inc.
- Lovelock, C. H. dan Wright, L. K. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa* [Terjemahan]. Jakarta: Indeks.
- Lovelock, C. dan Wirtz, J. (2011). *Service Marketing* (edisi ke-7). New Jersey: Prentice Hall.

- Maryam, D. (2009). Hubungan Penerapan Tindakan Keselamatan Pasien oleh Perawat Pelaksana dengan Kepuasan Pasien di RSUD Dr. Soetomo Surabaya, *Bulletin Penelitian RSUD Dr. Soetomo Surabaya*, FK-UI, 11(4).
- Mulyana, D. S. (2013). *Analisis Penyebab Insiden Keselamatan Pasien oleh Perawat di Unit Rawat Inap Rumah Sakit X Jakarta*. (Skripsi, Program Pasca Sarjana Kajian Administrasi Rumah Sakit Universitas Indonesia, Depok, Indonesia). Didapar dari [https://www.google.co.id/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://lib.ui.ac.id/file%3Ffile%3Ddigital/20334240-T325 78-Dede%2520Sri%2520Mulyana.pdf&ved=2ahUKEwjS6unKsKjeAhXLs48KHcieAucQFjAAegQIAhAB&usg=AOvVaw2HqCNLWfvAsTjc@xjlT6Wa](https://www.google.co.id/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://lib.ui.ac.id/file%3Ffile%3Ddigital/20334240-T325%20Dede%2520Sri%2520Mulyana.pdf&ved=2ahUKEwjS6unKsKjeAhXLs48KHcieAucQFjAAegQIAhAB&usg=AOvVaw2HqCNLWfvAsTjc@xjlT6Wa).
- Mowen, John C., dan Minor, Michael. (2002). *Perilaku Konsumen* (edisi ke-2). Jakarta: Erlangga.
- Organisasi Kesehatan Dunia. (2015). *Panduan Kurikulum Keselamatan Pasien Edisi Multi-Profesional* [Terjemahan]. Jakarta: Lembaga Kesehatan Budi Kemuliaan.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2017). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Keselamatan Pasien. Didapat dari <http://www.indonesian-publichealth.com/downloadapermenkes-nomor-11-tahun-2017-tentang-keselamatan-pasien/>.
- Prasetyo, A. dan Syaifudin. (2013). *Hubungan Patient Safety dengan kepuasan Pelanggan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Jiwa Grhasia*. (Disertasi, Program Studi Ilmu Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Aisyiyah, Yogyakarta, Indonesia). Didapat dari <http://opac.say.ac.id/546/1/NASKAH%20PUBLIKASI%20ANTON.pdf>.
- Sembiring, I. J., Suharyono, Kusumawati, A. (2014). Pengaruh kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 15(1), 1-10.
- Siloam Hospital Group. (2016). *Siloam Hospital*. Didapat dari <https://www.siloamhospitals.com/our-hospitals/facilities/siloam-hospitalssurabaya.html>.
- Subagiyo, R. dan Adlan, M. A. (2017). Pengaruh Service Quality, Marketing Mix, dan Kepuasan Mahasiswa terhadap Customer Loyalty. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 13(1), 1-15.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Tjiptono, F. dan Chandra, G. (2005) *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Trisnantoro, L. dan Listyani, E. (2018). *Jumlah RS di Indonesia Pertumbuhan RS Publik*. Didapat dari <https://www.persi.or.id/images/2017/litbang/rsindonesia418.pdf>.
- Widjaja, C. O. (2016). Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Customer Loyalty dan Customer Satusfaction Sebagai Variabel Intervening pada PT. Fuboru Indonesia di Surabaya. *Junral Manajemen Pemasaran*, 10(2), 52-58.
- Zacky, J. (2017). *Bukti Pengukuran Sasaran Keselamatan Pasien*. Maluku: Dinas Kesehatan Puskesmas Waai.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., dan Gremler. D. D. (2018). *Services Marketing – Integrating Customer Focus Across The Firm*, (edisi ke-7). New York: McGraw Hill.