

BAB 6

SIMPULAN DAN SARAN

6.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan maka simpulan yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan adalah positif dan signifikan pada pasien *DM* Klinik Spesialis Penyakit Dalam di RS PHC Surabaya. Jadi dapat disimpulkan bahwa hipotesis 1 penelitian ini yaitu “Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pada pasien *DM* Klinik Spesialis Penyakit Dalam di RS PHC Surabaya” diterima. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori tentang kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi pelanggan atas kualitas pelayanan oleh Zeithaml (2003) dan teori tentang kualitas produk atau layanan mempunyai peranan penting untuk membentuk atau mempengaruhi kepuasan konsumen oleh Kotler dan Armstrong (2007). Penelitian ini mendukung penelitian yang telah dilakukan oleh Facruddin (2003), Lumingkewas (2008) serta Hsiu, *et al.*, (2010).
2. Pengaruh kepuasan terhadap *behavior intention* adalah negatif dan signifikan pada pasien *DM* Klinik Spesialis Penyakit Dalam di RS PHC Surabaya. Jadi dapat disimpulkan bahwa hipotesis 2 penelitian ini yaitu “Kepuasan berpengaruh terhadap *behavior intention* pada pasien *DM* Klinik Spesialis Penyakit Dalam di RS PHC Surabaya” diterima. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori Kotler (2003) tentang pelanggan yang

puas akan: (1) Membeli kembali, (2) Berbicara yang baik kepada orang mengenai perusahaan, (3) Kurang memperhatikan merek yang bersaing dan iklannya, (4) Membeli produk lain dari perusahaan yang sama. Penelitian ini mendukung penelitian yang telah dilakukan oleh Budyarto (2005) serta Susanti (2009).

3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap *behavior intention* adalah negatif dan tidak signifikan pada pasien *DM* Klinik Spesialis Penyakit Dalam di RS PHC Surabaya. Jadi dapat disimpulkan bahwa hipotesis 3 penelitian ini yaitu “Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap *behavior intention* pada pasien *DM* Klinik Spesialis Penyakit Dalam di RS PHC Surabaya” ditolak. Hasil penelitian ini bertentangan dengan teori Zeithaml, Berry dan Parasuraman (1996) dan penelitian yang telah dilakukan oleh Transistari dan Dharmamesta (2002), Trimurthy (2008). Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang telah dilakukan oleh Olorunniwo dan Hsu (2006).

6.2 Saran

6.2.1 Saran Akademik

Penelitian ini merupakan salah satu penelitian struktural tentang variabel eksogen dalam penelitian ini (kualitas pelayanan) dapat menjelaskan pengaruh terhadap variabel endogen (kepuasan dan *behavior intention*) kepada pasien *DM* Klinik Spesialis Penyakit Dalam RS PHC Surabaya. Dengan demikian penelitian ini diharapkan dapat mendorong penelitian-penelitian lainnya, baik dalam penelitian sejenis dengan data yang berlainan atau sampel yang lebih luas maupun

pemanfaatan hasil penelitian ini sebagai pedoman bagi peneliti lainnya, khususnya mengenai konsep atau teori yang mendukung manajemen pemasaran, yaitu: Penelitian selanjutnya dapat menggunakan indikator kualitas pelayanan (kompetensi teknis, keterjangkauan atau akses, efektivitas, efisiensi, kesinambungan, keamanan, kenyamanan, informasi, ketepatan waktu, hubungan antar manusia) sebagai variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan, indikator kepuasan (kepuasan terhadap akses pelayanan kesehatan, kepuasan terhadap kualitas pelayanan kesehatan, kepuasan terhadap proses pelayanan kesehatan, termasuk hubungan antar manusia, kepuasan terhadap sistem pelayanan kesehatan) sebagai variabel yang mempengaruhi kepuasan pasien dan indikator *behavior intention* (*loyalty* (setia), *switch*, *pay more*, respon eksternal, respon internal) sebagai variabel yang mempengaruhi *behavior intention* pasien.

6.2.2 Saran Praktis

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, saran yang diberikan oleh peneliti kepada RS PHC sebagai rumah sakit yang memberikan kualitas pelayanan terbaik bagi pasien *DM* Klinik Spesialis Penyakit Dalam, yaitu:

1. RS PHC harus tetap konsisten menjaga dan meningkatkan pelayanan dengan kualitas terbaik bagi pasien terutama penyediaan kompetensi teknis, karena selama ini peran dokter spesialis sangat dibutuhkan demi menunjang peningkatan kualitas pelayanan di Klinik Spesialis Dalam. Disamping itu perlu perhatian yang lebih terhadap pelayanan di bagian Farmasi terutama antrian yang lama dalam pengambilan dan ketersediaan obat sehingga perlu mendapatkan perbaikan agar tidak mengakibatkan

turunnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien karena diketahui bahwa tingkat kualitas pelayanan yang baik sangat mempengaruhi kepuasan pasien.

2. RS PHC lebih meningkatkan bekerja sama dengan pihak asuransi atau perusahaan karena kepuasan dan *behavior intention* pasien di Klinik Spesialis Dalam RS PHC sangat dipengaruhi oleh adanya kerjasama tersebut (misalnya karyawan Pelindo) dalam hal pembayaran pelayanan kesehatan. Sehingga melalui kerjasama tersebut, RS PHC dapat menjaga jumlah pasien *DM* diagnosis lama dan meningkatkan jumlah pasien *DM* diagnosis baru yang berobat di Klinik Spesialis Penyakit Dalam.
3. Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh rumah sakit sebagai alat untuk menyusun strategi pemasaran produk pelayanan kesehatan dalam merebut segmen pasar yang baru dan menghadapi persaingan antar rumah sakit di Surabaya.

6.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini juga memiliki keterbatasan yang menyebabkan hasil penelitian yang dicapai belum menunjukkan hasil yang maksimal. Adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pemilihan spesifikasi variasi sampel responden kurang luas (responden dapat mewakili tiap system pembayaran pelayanan kesehatan seperti: tunai, asuransi dan kapitasi dalam rasio yang seimbang) agar diperoleh informasi yang dapat menunjukkan kondisi responden yang sebenarnya.

- 2 Banyaknya jumlah pertanyaan dalam kuisioner sering kali membuat responden yang sakit merasa tidak mengerti, tidak nyaman dan cenderung tergesa gesa sehingga ada perbedaan kemampuan dalam mengisi kuisioner. Saran untuk penelitian dikemudian hari sebaiknya melakukan analisa faktor terlebih dahulu untuk menentukan indikator indikator apa saja yang memiliki pengaruh terbesar dan memilih tiga indikator yang memiliki pengaruh terbesar pada setiap variabel.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, T. Y., 2007, *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*, Edisi II, Jakarta: UI Press
- Atkins, *et al.*, 1996, *Happy Employee Lead to Loyal Patient*, *Journal of Health Care Marketing*, 15 - 23
- Ajzen, I., 1988, *Attitude, Personality and Behavior*, Milton Keynes: Open University Press.
- American Diabetes Association, 2004, *Diagnosis and Classification of Diabetes Mellitus: Clinical Practice Recommendation*, *Diabetes Care*, vol. 27: S11-S14
- Budyarto, 2005, *Analisis Pengaruh Service Quality Terhadap Behavioral Intentions Dimediasi oleh Service Satisfaction pada Pasien Rawat Inap RSUD dr. Moewardi*, Tesis tidak dipublikasikan, Semarang: Universitas Diponegoro.
- Blumberg, F.D., 1991, *Managing Service as a Strategic Profit Center*, New York, McGraw-Hill, Inc
- Denove, C. and J. D. Power, 2002, *Satisfaction*, 4th edition, Jakarta: Elex Media Komputindo Gramedia
- Departemen Kesehatan RI, 2005, [http://www.Depkes.go.id/Prevalensi Diabetes.htm](http://www.Depkes.go.id/Prevalensi_Diabetes.htm)
- Devitakhik, 2008, *Hubungan antara Pola Makan dengan Kejadian Diabetes Mellitus Tipe II di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Tugurejo Semarang*, Tesis tidak dipublikasikan, Semarang: Universitas Diponegoro.
- Divisi Sistem Informasi dan Rekam Medis RS PHC, 2010, *Data Rekam Medik*, Surabaya: RS PHC.
- Engel, J.F., R. Blackwell and P. Miniard, 1994, *Perilaku Konsumen*, Edisi 6, Jakarta: Binarupa Aksara.
- Facruddin, 2003, *Analisis Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Pertamina Pangkalan Berandan*, Tesis tidak dipublikasikan, Sumatera Utara: Universitas Sumatera Utara.
- Ferdinand, A., 2005. *Structural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen*. Semarang: FE UNDIP.
- Fishbein, M. and I. Ajzen., 1975, *Beliefs, Attitude, Intention and Behavior: An Introduction to Theory and Research*, Philippines: Addison – Wesley Publishing Company, Inc.
- Ghozali, I. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariat & Program SPSS*. Edisi kedua. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Griffin, G., 2005. *Customer Loyalty*, Jakarta: Penerbit Erlangga.

- Han, F. and D. Leong, 1996, *Productivity and Service Quality*, Singapore: Prentice Hall, Inc.
- Hair, *et al.*, 1998, *Multivariate Data Analysis*, 6th edition, International Edition, Upper Saddle River: Prentice Hall, Inc.
- Hsiu, *et al.*, 2010, *A Study On Investigating Patient Satisfaction Of Medical Centers Using Taiwan Customer Satisfaction Index In Taiwan*, *Journal of Marketing*, Vol. 60, 31-46.
- Kotler, P., 2003, *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*, 11th edition, Englewood Cliff: Prentice Hall, Inc.
- Kotler, P. and G. Armstrong, 2007, *Dasar – Dasar Pemasaran*, Edisi 9, Alih Bahasa: A Sindoro dan Tim Mark Plus, Jakarta: Indeks.
- Kotler, P. and K. L. Keller, 2006, *Marketing Management*, 12th edition, Upper Saddle River: Pearson Education, Inc.
- Kuncoro, M., 2003, *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi*, Jakarta: Penerbit Erlangga
- Laksono, I. N., 2008, *Analisis Kepuasan dan Hubungannya dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Dedi Jaya Kabupaten Brebes*, *Tesis tidak dipublikasikan*, Semarang: Universitas Diponegoro.
- LeBoeuf, M., 2002, *Memenangkan dan Memelihara Pelanggan*, Jakarta: Pustaka Tangga.
- Lumingkewas, I. R., 2008, *Analisis Faktor – Faktor Kualitas Layanan yang Mempengaruhi Kepuasan Keluarga Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya*, *Tesis Tidak Dipublikasikan*, Surabaya: Universitas Katholik Widya Mandala.
- Lupiyoadi, R., 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*, Jakarta: Salemba Empat.
- Malhotra, N.K., 2005, *Riset Pemasaran: Pendekatan Terapan*, Edisi IV, Alih bahasa: S.R. Maryam, Jakarta: Indeks.
- Merkouris, A., E. Papathanassoglou and C. Lemonidou, 2004, *Evaluation of Patient Satisfaction with Nursing Care: Quantitative or Qualitative Approach?*, *International Journal of Nursing Studies*, Vol. 41, 355-367
- Olorunniwo dan Hsu, 2006, *A typology analysis of service quality, customer satisfaction and behavioral intentions in mass services*, *Emerald Managing Service Quality Journal*, Vol 16, No 2: 106 - 123
- Oswald, L.R., 2001, *Influence Upon Consumer Expectation Of Services*, *Journal of Services*, vol.5(1): 5-7
- Peter, P. dan J. C. Alson, 2000, *Consumer Behavior; Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Jakarta: Penerbit Erlangga.

- Perkumpulan Endokrinologi Indonesia, 2003, *Konsensus Pengelolaan Diabetes Mellitus Tipe 2 di Indonesia*, Jakarta
- Pohan, I. S., 2007, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: : Dasar Pengertian dan Terapan*, Cet I, Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- RS PHC, 2009, *Hasil Survei Kualitas Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit PHC Surabaya*, Surabaya: RS PHC.
- Sabarguna, S. B., 2000, *Manajemen Pemasaran Rumah Sakit*, Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng.
- Santoso, S, 2011, *Structural Equation Modeling Konsep dan Aplikasi dengan AMOS 18*, Jakarta, PT Elex Media Komputindo.
- Setiawan, Ihwan dan A. Anton, 2004, *Pengaruh Service Quality Perception terhadap Purchase Intentions: Studi Empiris pada Konsumen Supermarket*, Usahawan, No. 7 Thn. XXXIII, Juli, 29-37
- Singh, J., 1988. *Consumer Complaint Intentions and Behavior: Definitional and Taxonomical Issues*. Journal of Marketing, Vol. 52, January: 93-107.
- Suara Merdeka, 2005, *Dampak Globalisasi di Indonesia*, Jakarta, www.suaramerdeka.com/harian/0504/30/opi04.htm
- Sugiarto, 1999, *Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan*, Yogyakarta: Andi Offset
- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Simamora, B., 2004, *Panduan Riset Perilaku Konsumen*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Singarimbun, M. dan S. Effendi (editor), 2006, *Metode Penelitian Survei*, Edisi Revisi, Jakarta: LP3ES.
- Susanti, C. E., 2009, *“Pengujian Service Profit Chain Pada Instalasi Rawat Inap Kelas VVIP di Rumah Sakit Umum Type Non Pendidikan Di Jawa Timur”*, Disertasi Tidak Dipublikasikan, Surabaya: Universitas Katholik Widya Mandala.
- Supranto, J. (2004). *Analisis Multivariat*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Transistari, R. dan B.S. Dharmmesta, 2002, *Analisa Konsekuensi Perilaku Konsumen terhadap Kualitas Layanan*, Kajian Bisnis, No. 25, Januari – April: 17-36
- Tjiptono, F., 2001, *Strategi Pemasaran*, Edisi II, Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. dan Chandra, 2005, *Service, Quality, and Satisfaction*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Trimurty, I., 2008, *Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Niat Perilaku Pasien Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang*, Tesis tidak dipublikasikan, Semarang: Universitas Diponegoro.

- Waluyo, M., 2011, *Panduan dan Aplikasi Structural Equation Modelling*, Jakarta: Indeks
- Wijono, Djoko, 2001, *Manajemen Mutu Pelayanan kesehatan: Teori, Strategi dan Aplikasi*, Surabaya: Airlangga University Press
- Yazid, 1999, *Pemasaran Jasa*, Edisi I, Yogyakarta: Ekonisia
- Yamin, Sofyan., Kurniawan, Heri.,2009. *Structural Equation Modeling. Belajar lebih mudah Teknik Analisis Data Kuesioner dengan Lisrel-PLS*. Jakarta: Salemba Infotek
- Zeithaml, A. V., L.L. Berry and A. Parasuraman, 1996, *The Behavioral Consequences of Service Quality*, *Journal of Marketing*, Vol. 60, 31-46.
- Zeithaml, and Mary, 2003, *Service marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*, New York: McGraw-Hill/ Irwin.