

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisa hubungan antara variabel *service quality* terhadap *patient satisfaction*, *patient trust* dan *perceived value* serta dampaknya pada *patient loyalty* dan *recommendation intention*. Selain itu, penelitian ini juga meneliti bagaimana *patient loyalty* dapat memediasi hubungan *patient satisfaction*, *patient trust* dan *perceived value* terhadap *recommendation intention*. Didapatkan 285 responden yang didapatkan dengan metode *probability sampling* kepada pengguna *Mobile Telemedicine* di JABODETABEK. Analisa data dilakukan menggunakan Analisa PLS-SEM dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4. Analisa dimulai dengan memastikan indikator-indikator yang dipakai dalam penelitian *reliable* dan *valid*. Selanjutnya, dilakukan analisis model struktural untuk menilai konstruk. Dari analisis struktural didapatkan kesimpulan yang menjadi jawaban dari hipotesis dalam penelitian ini, sebagai berikut:

- 1) *Service Quality* memiliki pengaruh positif terhadap *Patient Satisfaction*, sehingga dengan meningkatkan *Service Quality* dapat meningkatkan nilai *Patient Satisfaction*.
- 2) *Service Quality* memiliki pengaruh positif terhadap *Patient Trust*, sehingga dengan meningkatkan *Service Quality* dapat meningkatkan nilai *Patient Trust*.

- 3) *Service Quality* memiliki pengaruh positif terhadap *Perceived Value*, sehingga dengan meningkatkan *Service Quality* dapat meningkatkan nilai *Patient Satisfaction*.
- 4) *Patient Satisfaction* memiliki pengaruh positif terhadap *Patient Loyalty*, sehingga dengan meningkatkan *Patient Satisfaction* dapat meningkatkan nilai *Patient Loyalty*.
- 5) *Patient Trust* memiliki pengaruh positif terhadap *Patient Loyalty*, sehingga dengan meningkatkan *Patient Trust* dapat meningkatkan nilai *Patient Loyalty*.
- 6) *Perceived Value* memiliki pengaruh positif terhadap *Patient Loyalty*, sehingga dengan meningkatkan *Perceived Value* dapat meningkatkan nilai *Patient Loyalty*.
- 7) *Patient Loyalty* memiliki pengaruh positif terhadap *Intention to Recommend*, sehingga dengan meningkatkan *Patient Loyalty* dapat meningkatkan nilai *Intention to Recommend*.

## 5.2 Implikasi Manajerial

Penemuan atau hasil dari penelitian ini dapat dimanfaatkan bagi pengembang swasta *Mobile Telemedicine* dan rumah sakit yang sudah atau hendak mengembangkan *Mobile Telemedicine* untuk mendapatkan loyalitas dan *Recommendation Intention* pasien. Pengembang *Mobile Telemedicine* perlu memprioritaskan kepuasan pasien untuk eksistensi *Mobile Telemedicine* dalam jangka waktu yang panjang serta memberikan keunggulan kompetitif bagi perusahaan melalui kualitas pelayanan yang baik. ss

Dari data deskriptif, diketahui indikator SQ2 dengan item kuesioner “*Mobile Telemedicine* menyediakan berbagai pilihan kontak daring yang mudah digunakan” yang paling sering dilaporkan. Hal ini dapat menjadi masukan bagi manajemen *Mobile Telemedicine* dan rumah sakit untuk terus meningkatkan dan memperbaharui pilihan kontak daring antara pasien dan dokter. Namun diketahui pula indikator SQ6 dengan item kuesioner “*Mobile Telemedicine* memberikan kompensasi yang sesuai apabila terjadi suatu kesalahan” menjadi indikator yang mendapatkan respon paling rendah, yang berarti bagi manajemen perlu memperhatikan kompensasi dan respon yang sesuai kepada pasien atau pengguna apabila terjadi suatu kesalahan.

Dari hasil penelitian dapat dilihat *Service Quality* memiliki pengaruh yang kuat terhadap *Patient Satisfaction*, sehingga penyedia layanan kesehatan harus memertahankan kualitas pelayanan. Saran yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan ialah dengan menambahkan jadwal konsultasi dengan dokter, menyediakan berbagai pilihan kontak daring yang mudah digunakan, menambah fitur baru yang disesuaikan dengan kebutuhan pasien dan memperbaharui aplikasi digital secara berkala.

*Perceived value* yg perlu diperhatikan dalam kasus ini berhubungan dengan tarif dari pelayanan yang diberikan. Pemberian harga mempengaruhi loyalitas pasien. *Perceived value* ini dapat dipertahankan dengan cara memberikan pelatihan ulang bagi dokter, penyegaran standar pelayanan dan menginfokan kepada pasien keunggulan yg didapat dari menggunakan *Mobile Telemedicine* tersebut, Sehingga pasien merasa harga pelayanan yang dibayarkan setara dengan pelayanan yang diterima.

Berdasarkan Analisis *Importance-Performance Map* konstruk menunjukkan bahwa *Patient Loyalty* merupakan variabel yang memiliki kepentingan yang tinggi dan performanya masih perlu ditingkatkan. Indikator PL1 dengan item kuesioner “Saya berminat untuk menggunakan *Mobile Telemedicine* untuk jangka waktu yang lama” menggambarkan penggunaan platform *Mobile Telemedicine* untuk jangka waktu yang lama memiliki kepentingan paling tinggi.

### **5.3 Keterbatasan dan Saran untuk Penelitian Berikutnya**

Penelitian ini tidak luput dari keterbatasan. Keterbatasan dalam studi ini yang dapat diidentifikasi ialah penelitian ini hanya berfokus pada pengguna *Mobile Telemedicine* di JABODETABEK. Oleh karena itu, akan lebih baik untuk penelitian selanjutnya dilakukan pengambilan sampel tidak hanya di JABODETABEK tapi juga di daerah-daerah lain yang sudah tersedia *Mobile Telemedicine*.

Saran untuk penelitian selanjutnya yaitu dapat menganalisis variabel lain yang dapat mempengaruhi *Patient Loyalty* dan *Recommendation Intention*, seperti *Customer Relationship Marketing*.