

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai model *memorable patient experience* dalam meningkatkan loyalitas pasien pada klinik gigi di Jawa Barat, maka dapat diambil simpulan bahwa :

1. Gambaran inovasi, *memorable patient experience*, *patient involvement*, kepuasan pasien dan loyalitas pasien pada klinik gigi di Jawa Barat menunjukkan rata-rata berada pada kategori tinggi.

- a. Gambaran Inovasi

Pada variabel inovasi digunakan tiga dimensi yaitu inovasi produk, inovasi pelayanan dan inovasi pemasaran. Semua dimensi berada pada kategori tinggi, hal ini menunjukkan bahwa pasien memiliki persepsi yang baik terkait dengan inovasi pada klinik gigi di Jawa Barat.

Dimensi dengan kontribusi paling tinggi yaitu inovasi pelayanan sedangkan dimensi dengan kontribusi paling rendah yaitu inovasi produk. Indikator dengan nilai tertinggi terdapat pada pernyataan bahwa pasien merasa klinik melakukan inovasi dengan menggunakan alat-alat canggih untuk melakukan perawatan sedangkan indikator dengan nilai terendah terdapat pada pernyataan bahwa pasien mendapat perawatan terbaru yang belum pernah ada di klinik lain.

- b. Gambaran *Memorable Patient Experience*

Pada variabel *memorable patient experience* digunakan tiga dimensi yaitu relasional, fisik dan kemudahan. Dimensi dengan kontribusi paling tinggi adalah kemudahan sedangkan dimensi dengan kontribusi paling rendah adalah relasional. Indikator dengan nilai tertinggi adalah pasien merasa selalu dilayani dengan sigap ketika sedang membutuhkan sesuatu, sedangkan indikator dengan

nilai terendah adalah pasien mendapatkan pelayanan lebih cepat apabila dibandingkan dengan pasien lain.

c. Gambaran *Patient Involvement*

Pada variabel *patient involvement* terdapat tiga dimensi yaitu *importance*, *interest*, dan *pleasure*. Semua dimensi berada pada kategori tinggi, hal ini menunjukkan bahwa pasien memiliki persepsi yang baik terkait dengan *patient involvement* pada klinik gigi di Jawa Barat. Dimensi dengan nilai kontribusi tertinggi yaitu *importance* sedangkan dimensi dengan nilai kontribusi terendah adalah *pleasure*. Indikator dengan nilai tertinggi adalah pasien merasa penting untuk memilih klinik yang tepat bagi dirinya sendiri sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah pasien merasa perawatan gigi merupakan waktu untuk memanjakan diri.

d. Gambaran Kepuasan Pasien

Pada variabel kepuasan pasien digunakan empat dimensi yaitu *experience*, inovasi, *involvement* dan *feel happy*. Semua dimensi berada pada kategori tinggi, hal ini menunjukkan bahwa pasien memiliki persepsi yang baik terkait dengan kepuasan pada klinik gigi di Jawa Barat. Dimensi dengan kontribusi paling tinggi adalah *involvement* sedangkan dimensi dengan kontribusi paling rendah adalah *feel happy*. Indikator dengan nilai tertinggi adalah pasien merasa puas karena dapat memilih klinik yang tepat, sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah pasien merasa senang melakukan perawatan gigi.

e. Gambaran Loyalitas Pasien

Pada variabel loyalitas pasien digunakan dua dimensi yaitu *behavioral loyalty* dan *attitudinal loyalty*. Semua dimensi berada pada kategori tinggi, hal ini menunjukkan bahwa pasien memiliki persepsi yang baik terkait dengan loyalitas pasien pada klinik gigi di Jawa Barat. Dimensi dengan kontribusi paling tinggi adalah *attitudinal loyalty* sedangkan dimensi dengan kontribusi paling rendah adalah *behavioral loyalty*. Indikator dengan nilai tertinggi adalah pasien

memiliki kesan positif terhadap klinik, sedangkan indikator dengan nilai terendah adalah pasien sering melakukan perawatan di klinik tersebut.

2. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara inovasi terhadap loyalitas pasien melalui *memorable patient experience* pada klinik gigi di Jawa Barat. *Memorable patient experience* mampu memediasi hubungan antara inovasi dengan loyalitas. Hal ini menunjukkan bahwa *memorable patient experience* mampu membantu inovasi untuk meningkatkan loyalitas pasien. Semakin tinggi tingkat inovasi maka semakin tinggi juga tingkat loyalitas pasien dengan dibantu adanya *memorable patient experience*.
3. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara inovasi terhadap loyalitas pasien melalui *memorable patient experience* dan kepuasan pasien pada klinik gigi di Jawa Barat. *Memorable patient experience* dan kepuasan pasien mampu memediasi hubungan antara inovasi dengan loyalitas pasien. Hal ini menunjukkan bahwa *memorable patient experience* dan kepuasan pasien mampu membantu inovasi untuk meningkatkan loyalitas pasien. Semakin tinggi tingkat inovasi maka semakin tinggi juga tingkat loyalitas pasien dengan dibantu adanya *memorable patient experience* dan kepuasan pasien.
4. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara inovasi terhadap loyalitas pasien melalui *patient involvement* pada klinik gigi di Jawa Barat. *Patient involvement* mampu memediasi hubungan antara inovasi dengan loyalitas pasien. Hal ini menunjukkan bahwa *patient involvement* mampu membantu inovasi untuk meningkatkan loyalitas pasien. Semakin tinggi tingkat inovasi maka semakin tinggi juga tingkat loyalitas pasien dengan dibantu adanya *patient involvement*.
5. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara inovasi terhadap loyalitas pasien melalui *patient involvement* dan kepuasan pasien pada klinik gigi di Jawa Barat. *Patient involvement* dan kepuasan pasien mampu memediasi hubungan antara inovasi dengan loyalitas pasien. Hal ini menunjukkan bahwa

patient involvement dan kepuasan pasien mampu membantu inovasi untuk meningkatkan loyalitas pasien. Semakin tinggi tingkat inovasi maka semakin tinggi juga tingkat loyalitas pasien dengan dibantu adanya *patient involvement* dan kepuasan pasien.

5.2 Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian mengenai model *memorable patient experience* dalam meningkatkan loyalitas pasien pada klinik gigi di Jawa Barat didapatkan implikasi yang berguna bagi penelitian selanjutnya, yaitu :

1. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat inovasi, *patient involvement*, *memorable patient experience*, kepuasan pasien dan loyalitas pasien pada klinik gigi di Jawa Barat berada dalam kategori tinggi namun masih perlu terus ditingkatkan agar mencapai kategori sangat tinggi.
2. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi, *patient involvement*, *memorable patient experience*, kepuasan pasien mempengaruhi loyalitas pasien secara signifikan pada klinik gigi di Jawa Barat.
3. *Memorable Patient Experience* sebagai variabel baru dapat memediasi hubungan inovasi terhadap loyalitas pasien. Implikasi dari hasil penelitian ini adalah inovasi yang didukung dengan penciptaan *memorable patient experience* dapat meningkatkan loyalitas pada pasien.
4. Hasil penelitian ini bermanfaat bagi klinik dalam hal mengembangkan *memorable patient experience* terutama untuk mengetahui hal-hal yang dapat ditingkatkan untuk mendorong kepuasan pasien sehingga menciptakan loyalitas pasien. Loyalitas pasien dapat berupa kunjungan berulang dari pasien untuk melakukan perawatan yang sama maupun perawatan yang berbeda. Sikap pasien untuk secara sukarela melakukan rekomendasi kepada keluarga dan temannya untuk melakukan perawatan di klinik yang sama. Peningkatan

memorable patient experience pada dengan keramahan dan kesigapan dokter dan staf dalam melayani pelanggan akan meningkatkan loyalitas pasien.

5. Hasil penelitian ini dapat dijadikan rujukan bagi peneliti selanjutnya dalam memperdalam keilmuan dalam bidang pemasaran khususnya kajian mengenai inovasi, *memorable patient experience*, *patient involvement*, kepuasan pasien dan loyalitas pasien.

5.3 Rekomendasi

Berdasarkan simpulan yang diperoleh maka terdapat beberapa rekomendasi yang dapat diajukan baik rekomendasi praktis maupun rekomendasi strategis.

1. Manajemen klinik perlu mempertimbangkan pengadaaan layanan prioritas bagi pasien sehingga dapat meningkatkan *memorable patient experience*. Layanan prioritas dapat ditujukan bagi pasien lansia, anak-anak dan ibu hamil yang membutuhkan penanganan dengan waktu terbatas. Sistem penjadwalan pasien memungkinkan kategori pasien tersebut didistribusikan ke dalam antrian sehingga dapat dilakukan tindakan di hari tersebut. Layanan prioritas juga dapat diberikan pada pasien yang sudah termasuk *loyalty member*, sehingga terdapat perbedaan antara pasien reguler dengan pasien prioritas. Kategorisasi ini akan membuat pasien merasa lebih diutamakan dan lebih diistimewakan, sehingga mendorong pasien untuk terus melakukan perawatan di klinik yang sama dan dengan sukarela merekomendasikan klinik tersebut kepada kerabat dan keluarganya.
2. Manajemen klinik perlu mendorong keterlibatan pasien secara aktif pada saat perawatan agar tercapai hasil perawatan yang optimal. *Patient involvement* dapat berupa interaksi pasien dengan dokter tentang diagnosis penyakit yang diderita pasien, tahapan perawatan apa saja yang dilewati, berapa lama perawatan akan berlangsung, faktor resiko apa yang mungkin terjadi hingga

biaya yang harus dikeluarkan secara perawatan. Keterlibatan pasien secara aktif akan meningkatkan kepatuhan pasien terhadap rencana perawatan sehingga mendorong hasil perawatan yang lebih baik.

3. Kementerian Kesehatan dapat menetapkan Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) yang memisahkan akreditasi khusus bagi klinik pratama gigi maupun klinik utama gigi. Hal ini akan berdampak terhadap penurunan pembiayaan untuk melakukan akreditasi karena alat dan bahan yang dibutuhkan berbeda dengan klinik umum, elemen penilaian yang lebih ringkas karena berfokus hanya pada pelayanan gigi. Diharapkan dengan penyederhanaan proses akreditasi, dapat mendorong lebih banyak klinik gigi yang melakukan proses akreditasi sehingga menunjang pelayanan terstandar secara nasional dan berdampak pada kepuasan serta loyalitas pasien di klinik gigi. Pemerintah perlu mendukung peningkatan akses dan keterjangkauan terhadap layanan kesehatan. Hal ini dapat dilakukan dengan proses perizinan yang lebih sederhana dan diberikan batasan waktu pengurusan sehingga proses perizinan bukan menjadi suatu kendala bagi klinik untuk dapat melayani masyarakat, terutama pada area-area yang masih jarang terdapat sarana kesehatan.
4. Bagi Asosiasi Klinik (Asklin) dapat memberikan wadah untuk pelatihan secara rutin terkait pentingnya manajemen kesehatan bagi dokter gigi, sehingga dokter gigi mampu melakukan pelayanan dan perawatan yang optimal. Asklin dapat berperan lebih aktif dalam kampanye promosi dan kesadaran masyarakat yang bersifat edukatif tentang perawatan gigi preventif sehingga jumlah pasien yang mengunjungi klinik lebih teratur. Asklin juga dapat mendorong pemerintah untuk mendukung penggunaan teknologi dalam pelayanan kesehatan seperti *telemedicine* dan aplikasi kesehatan. Hal ini dapat meningkatkan kenyamanan pasien, mengurangi biaya administrative dan meningkatkan efisiensi operasional klinik.

5. Untuk penelitian selanjutnya dapat meneliti variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi loyalitas pasien, seperti *service quality* dan *trust*. Peneliti selanjutnya dapat menerapkan pengembangan variabel *memorable patient experience* dengan cara memperluas subjek penelitian tidak hanya di klinik gigi tetapi dapat di klinik umum ataupun rumah sakit, sehingga dapat meningkatkan loyalitas pasien. Metode penelitian tidak hanya dengan kuantitatif tetapi dapat melakukan dengan kualitatif ataupun *mix method*, sehingga dapat menggali hasil yang lebih dalam. Peneliti selanjutnya juga dapat lebih memperdalam faktor religiusitas sebagai faktor eksternal yang memberikan pengaruh terhadap loyalitas dan keputusan perawatan. Hal lain yang masih dapat digali lebih dalam yakni tentang hubungan antara *patient involvement* dan *memorable patient experience*.