

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa:

1. *HealthQual* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas layanan yang dirasakan oleh pasien—dalam hal empati, efisiensi, keamanan, bukti fisik, dan perbaikan berkelanjutan—maka semakin tinggi pula kepuasan yang mereka rasakan terhadap pelayanan Griya Sehat.
2. Citra Merek juga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Persepsi positif terhadap citra Griya Sehat sebagai layanan kesehatan tradisional yang profesional, bersih, dan terpercaya memberikan dampak langsung terhadap kepuasan pasien.
3. *HealthQual* dan Citra Merek memiliki pengaruh langsung terhadap Loyalitas Pasien. Artinya, persepsi positif terhadap mutu layanan dan kekuatan citra merek dapat langsung membentuk niat pasien untuk kembali menggunakan layanan dan merekomendasikannya kepada orang lain.
4. Kepuasan Pasien terbukti memiliki pengaruh paling kuat terhadap Loyalitas Pasien. Ini menunjukkan bahwa loyalitas tidak hanya dibentuk dari persepsi awal, tetapi merupakan hasil dari pengalaman nyata yang memuaskan secara keseluruhan.
5. Kepuasan Pasien memediasi pengaruh *HealthQual* dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pasien. Pengaruh tidak langsung melalui kepuasan lebih kuat dibanding pengaruh langsung, menegaskan pentingnya memprioritaskan kepuasan dalam strategi peningkatan loyalitas.
6. Model hubungan antar variabel dalam penelitian ini bersifat sinergis dan saling memperkuat. Kualitas pelayanan dan citra merek perlu dikelola secara terpadu agar mampu menciptakan kepuasan yang pada akhirnya akan memperkuat loyalitas pasien.

7. *HealthQual* terbukti relevan diterapkan dalam konteks pelayanan kesehatan tradisional. Hal ini membuka ruang bagi pengembangan pendekatan mutu yang lebih terukur dalam unit-unit layanan berbasis budaya lokal seperti Griya Sehat.

6.2 Saran

a. Saran Praktis

Bagi pengelola Griya Sehat Kota Surabaya, disarankan untuk terus meningkatkan kualitas layanan melalui pelatihan berkelanjutan bagi tenaga kesehatan, penguatan komunikasi interpersonal, serta penyediaan sarana fisik yang mendukung kenyamanan dan keamanan pasien. Fokus utama perlu diarahkan pada peningkatan kepuasan pasien, karena variabel ini terbukti menjadi penghubung paling kuat dalam membentuk loyalitas.

Peningkatan citra merek juga perlu dilakukan secara strategis, melalui pendekatan promosi yang menekankan nilai-nilai profesionalisme, keunikan layanan tradisional, dan bukti keberhasilan penanganan pasien. Branding visual dan narasi positif dari pasien loyal dapat digunakan sebagai materi promosi yang lebih autentik.

b. Saran Akademik

Secara akademik, hasil penelitian ini memperkaya kajian di bidang manajemen mutu layanan dan pemasaran jasa, khususnya pada sektor kesehatan tradisional yang masih relatif jarang diteliti. Penelitian selanjutnya disarankan untuk:

- Menguji model yang sama di lokasi atau populasi berbeda guna melihat konsistensi temuan,
- Menambahkan variabel lain seperti kepercayaan (*trust*), keterlibatan emosional, atau nilai religius dalam pelayanan sebagai moderator atau mediator,
- Menggunakan metode kualitatif atau *mixed-method* untuk menggali pengalaman dan persepsi pasien secara lebih mendalam.

c. Saran Sosial dan Kebijakan

Dinas Kesehatan Kota Surabaya dan instansi terkait disarankan untuk memperkuat dukungan terhadap keberadaan dan pengembangan layanan kesehatan tradisional komplementer seperti Griya Sehat. Salah satu bentuk dukungan yang dapat diberikan adalah dengan menyusun standar mutu pelayanan berbasis pendekatan *HealthQual* yang disesuaikan dengan karakteristik layanan tradisional, guna menjamin mutu, keamanan, dan kepuasan pasien.

Selain itu, penting bagi pemerintah daerah untuk melakukan sosialisasi yang lebih luas kepada masyarakat mengenai manfaat, legalitas, dan profesionalisme layanan tradisional komplementer, agar tidak tertinggal oleh persepsi negatif atau stigma terhadap pengobatan non-konvensional. Upaya edukasi publik ini juga dapat diintegrasikan dengan promosi kesehatan berbasis budaya lokal, untuk mendorong masyarakat agar memanfaatkan layanan ini secara bijak dan terinformasi.

Agar Griya Sehat dapat berkembang secara berkelanjutan, maka perlu pula diperkuat sistem pembinaan, pelatihan SDM, dan pengawasan regulatif, termasuk akreditasi layanan secara berkala. Dengan demikian, layanan kesehatan tradisional komplementer tidak hanya menjadi pelengkap, tetapi juga menjadi pilihan rasional yang setara dengan layanan medis konvensional, terutama dalam konteks promotif, preventif, dan peningkatan kualitas hidup masyarakat.