

BAB V

SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil pengujian, maka beberapa kesimpulan yang dapat dikemukakan dari penelitian ini adalah:

1. Aspek keadilan prosedural berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan atas penanganan keluhan di RSUD Wates. Hasil menunjukkan bahwa konsumen RSUD Wates mempersepsikan bahwa proses yang cepat, transparan dan tidak berbelit-belit adalah salah satu aspek yang dapat membuat mereka puas dan tidaknya terhadap penanganan keluhan di RSUD Wates.
2. Aspek keadilan interaksional tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan atas penanganan keluhan di RSUD Wates. Responden nampaknya berfikir pragmatis dengan lebih mengutamakan hasil akhir yang sesuai dengan harapan mereka. Hal ini dapat dimengerti mengingat tujuan akhir dari penyampaian keluhan adalah mendapatkan solusi atas kesalahan pelayanan yang dialami konsumen.
3. Aspek keadilan distributif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan atas penanganan keluhan di RSUD Wates. Hasil ini menunjukkan bahwa konsumen RSUD Wates mengharapkan adanya solusi yang tepat, sepadan serta mampu memuaskan mereka atas keluhan yang disampaikan.
4. Secara bersama-sama ketiga aspek keadilan berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan atas penanganan keluhan di RSUD Wates. Dengan demikian

puas tidaknya konsumen atas penanganan keluhan di RSUD Wates ditentukan oleh persepsi keadilan mereka yang diukur dalam tiga aspek keadilan (distributif, prosedural dan interaksional).

Jika dirangkum temuan di atas menunjukkan bahwa RSUD Wates telah menangani keluhan konsumennya dengan cukup baik dan dari temuan lain dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pihak RSUD Wates juga masih perlu melakukan perbaikan-perbaikan dalam pelayanannya. Konsumen RSUD Wates mempersepsikan bahwa proses yang cepat, transparan dan tidak berbelit-belit (keadilan prosedural) serta solusi yang dapat memuaskan harapan mereka (keadilan distributif) lebih penting daripada bagaimana proses interaksi (keadilan interaksional) yang mereka alami saat mengajukan keluhan.

B. Saran

Untuk pihak RSUD Wates penulis menyarankan untuk melakukan evaluasi yang mendalam pada aspek kinerja dokter dan perawat serta administrasi karena dari kuesioner dapat disimpulkan bahwa jenis keluhan yang paling banyak disampaikan oleh pasien/keluarga adalah berkaitan dengan pelayanan administrasi (khususnya bagi pasien pemegang JAMKESMAS) dan kinerja dokter maupun perawat yang dinilai oleh responden masih belum optimal dan terkesan membedakan. Dengan evaluasi tersebut diharapkan dapat memperbaiki pelayanan RSUD Wates secara keseluruhan.

Saran penulis untuk penelitian selanjutnya adalah mempertimbangkan memasukkan variabel loyalitas sebagai variabel dependen penelitian karena

bagaimanapun juga pada umumnya proses pelayanan yang prima ditujukan untuk menciptakan hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan bagi pihak produsen dan konsumen yang terlihat dalam loyalitas pelanggan. Selain itu instrumen penelitian juga sebaiknya dilengkapi dengan mengadakan wawancara yang tidak hanya dapat berfungsi sebagai sebagai alat untuk menguji validitas jawaban responden namun juga sebagai sumber informasi tambahan yang tidak mampu direkam oleh kuesioner dan dapat bermanfaat untuk pembahasan masalah yang lebih luas.

C. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini proses wawancara tidak bisa dilakukan secara optimal karena penulis mengalami kendala dengan adanya sikap keengganan dari responden untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti secara secara lisan dan terbuka sehingga peneliti tidak bisa melakukan proses mengecek ulang dan menguji kembali validitas jawaban responden pada kuesioner.

DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang, R & Lerbin, R 1998, *Penelitian pemasaran*, UPT Penerbitan Universitas Tarumanagara, Jakarta.
- Bitner, Mary, Jo, Booms, Bernard, H. & Tetreault, Mary, Stanfield 1990, '*The service encounter: diagnosing favorable and unfavorable incident*', Journal of Marketing.
- Blodgett, Jeffrey G, Wakefield, Kirk L & Barnes, James H 1995, 'The effects of customer service on consumer complaining behavior', Journal of Service Marketing.
- Blodgett, Jeffrey, G, Hill, Donna, J & Tax, Stephen, S 1997, '*The effect of distributive, procedural, and interactional justice on post-complaint behavior*', Journal of Retailing.
- Budiarto, Eko 2003, *Metodologi penelitian kedokteran*, EGC, Jakarta.
- Chriswardani, Suryawati, Dharminto & Zahroh 2006, '*Penyusunan indikator kepuasan pasien rawat inap rumah sakit di provinsi jawa tengah*', Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, vol. 09, no. 4 Desember.
- Departemen Kesehatan RI 2002, *Keputusan menteri kesehatan republik Indonesia nomor 772/MENKES/SK/VI/2002 tentang pedoman peraturan internal rumah sakit (Hospital By Laws)*, Perpustakaan Kementerian Kesehatan. (Dapat diakses melalui: <http://perpustakaan.depkes.go.id:8180/handle/123456789/1001>).
- Faturochman 2002, *Keadilan dalam perspektif psikologi*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Folger, Robert & Konovsky, Mary 1989. '*Effect of procedural justice, distributive justice, and reactions to pay raise decisions*', Academy of Management Journal 23.
- Fornell, Claes, Johson, Michael D, Anderson, Eugene W, Jaesung, Cha & Bryant, BE 1996, '*The american customer satisfaction index: nature, purpose and findings*', Journal of Marketing, vol. 60, issue. 4.

- Gale, Bradley T 2010, *Managing customer value: creating quality and services that customer can see*, Simon and Schuster Publishing.
- Ghozali, Imam 2005, *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*, edk 3, Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.
- Gilliland, Stephen W 1993. 'The perceived fairness of selection systems: an organizational justice perspective', *Academy of Management Review*.
- Goodwin, Cathy and Ross, Ivan 1992, 'Consumer responses to service failures: influence of procedural and interactional fairness perceptions', *Journal of Business Research*, vol. 25, no. 2.
- Greenberg, Jerald 1990, 'Looking fair versus being fair: managing impressions of organizational justice', *Research in Organizational Behavior*.
- Gronroos, Christian 1988, 'Service quality: the six criteria of good perceived service quality', *Review of Business*.
- Gujarati, Damodar 2003, *Basic econometrics, 4th edn*, The McGraw-Hill Companies.
- Homburg, Christian, Hoyer, Wayne D & Stock, Ruth Maria 2007, 'How to get lost customers back? a study of antecedents of relationship revival', *Journal of the Academy Marketing Science*.
- Huang, Min-Hsin 2011, 'Re-examining the effect of service recovery: the moderating role of brand equity', *Journal of Services Marketing*, vol. 25, no. 7, pp. 509–516.
- Jasfar, Farida 2005, *Manajemen jasa: pendekatan terpadu*, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Kim Chulmin, Sounghie, Kim & Subin, Im 2003, 'The Effect of Attitude and Perception on Consumer Complaint Intentions', *Journal of Consumer Marketing*.
- Kelley, Scott & Davis, Mark A 1994, 'Antecedents to customer expectations for service recovery', *Journal of the Academy of Marketing Science*, vol. 22.

- Kelley, Scott, Hoffman, Douglas K & Davis, Mark A 1993, '*A typology of retail failures and recoveries*', *Journal of Retailing*, vol. 69, no. 4.
- Kotler, Phillip 2008, *Marketing management, 13th edn*, Prentice Hall, Inc.
- Kristanto, Paulus Lilik 2011, *Psikologi pemasaran*, CAPS, Yogyakarta.
- Kriswanto, Clara Istiwardum, 2008, diakses pada 9 Agustus 2012 melalui: <http://lifestyle.okezone.com/read/2008/03/09/197/90124/wanita-cerewet-di-mata-pria>.
- Leventhal, Gerald S 1976, '*The distribution of rewards and resources in groups and organizations*', in *advances in experimental social psychology*, eds. L Berkowitz & W Walster, New York: Academic Press, vol. 9, hh. 91–131.
- Leventhal, Gerald S 1980, '*What should be done with equity theory? new approaches to the study of fairness in social relationships*', in *Social Exchange: Advances in theory and research*, eds. Gergen, KJ, Greenberg, MS. & Willis, RH, Plenum Press, New York, NY.
- Malini, Prihema 2003, *Analisis pengaruh keadilan interaksional, keadilan prosedural dan keadilan distributif terhadap kepuasan atas penanganan keluhan pelanggan (Studi Kasus "Surat Kilat Khusus" Di PT. Pos Indonesia Kantor Pos Semarang, Jawa Tengah)*, Tesis, Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang 2003 (Tidak dipublikasikan).
- Mashuri 2007, *Hospital bylaw*, Available online at <http://mashuriweblog.wordpress.com/2007/01/24/hospital-bylaw/> (diakses 25 April 2012).
- Maxham, James G & Netemeyer, Richard G 2002a, '*A longitudinal study of complaining customers evaluations of multiple service failure and recovery efforts*', *Journal of Marketing*.
- Maxham, James G & Netemeyer, Richard G 2002b, '*Modeling customer perceptions of complaint handling over time: the effects of perceived justice on satisfaction and intent*', *Journal of Retailing*.

- McFarlin, Dean B & Sweeney, Paul D 1992, '*Distributive and procedural justice as predictors of satisfaction with personal and organizational outcomes*', *Academy of Management Journal*.
- Mohr, Lois A & Bitner, Mary Jo 1995, '*The role of employee effort in satisfaction with service transactions*', *Journal of Business Research*.
- Muninjaya, A.A. Gde 2011, *Manajemen mutu pelayanan kesehatan*, EGC, Jakarta.
- Naik, Krishna, Bhargavi & Gantasala, Swapna 2010, '*SERVQUAL, customer satisfaction and behavioural intentions in retailing*', *European Journal of Social Sciences*, vol. 17, no. 2
- Nunnally, JC 1967, *Psychometric theory*, McGraw-Hill, NY, New York.
- Oliver, Richard L & Swan, John E 1989, '*Consumer perceptions of interpersonal equity and satisfaction in transactions: a field survey approach*', *Journal of Marketing*.
- Parasuraman, A, Zeithaml, Valarie A & Berry, Leonard L 1988, '*SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*', *Journal of Retailing*.
- Pohan, Imbalo S 2006, *Jaminan mutu pelayanan kesehatan: dasar-dasar pengertian dan penerapan*, EGC, Jakarta.
- Sarwono, Jonathan 2006, *Analisis data penelitian menggunakan SPS*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Sekaran, Uma 2006, *Research methods for business*, John Wiley & Sons, Inc, New York.
- Setiaji, Bambang 2006, *Panduan riset dengan pendekatan kuantitatif*, Muhammadiyah University Press, Surakarta.
- Setiyorini, Dyah 2008, '*Penanganan keluhan pelayanan kesehatan terhadap kepercayaan pasien di rumah sakit umum daerah Panembahan Senopati kabupaten Bantul*', *Jurnal Pendidikan Akuntansi, Indonesia*, vol. VII, no. 2.

- Smith, Amy K, Bolton, Ruth N & Wagner, Janet 1999, '*A model of customer satisfaction with service encounters involving failure and recovery*', Journal of Marketing Research, vol. 36.
- Sugiyono 2008, *Metode Penelitian bisnis*, edk 8, Alfabeta, Bandung.
- Sukmadewi, Budi 2001, *Analisis persepsi kepuasan pengguna jasa ditinjau dari Penanganan keluhan Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Semarang*, Tesis Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang (Tidak Dipublikasikan).
- Supriyanto & Ernawaty 2010, *Pemasaran industri jasa kesehatan*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tax, Stephen S, Brown, Stephen W & Chandrashekar, Murali 1998, '*Customer evaluations of service complaint experiences: implications for relationship marketing*', Journal of Marketing Science, vol. 62.
- Taylor, Shirley 1994, '*Waiting for Service: The relationship between delays and evaluations of service*', Journal of Marketing.
- Thibaut, John & Walker, Laurens 1975, *Procedural justice: A psychological analysis*, Hillsdale, NJ, Erlbaum.
- Tjiptono, Fandi & Chandra, Gregorius 2006, *Service quality & satisfaction*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandi 2005, *Pemasaran jasa*, Bayumedia, Malang.
- Tjiptono, Fandi 2008, *Service management*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Undang-undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009, Tentang Rumah Sakit.
- Wijaya, Tony 2008, *Analisis data penelitian*, Penerbit Universitas Atmajaya Yogyakarta, Yogyakarta.
- Wilcox, Dennis L, Cameron, Glen T, Ault, Phillip H & Agee, Warren K 2003, *Public relations: strategies and tactics, 7th edn*, Pearson Education, Inc, New York.

Young, James C 1980, '*A model of Illness Treatment Decisions in a Tarascan Town*', *American Ethnologist*.