

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN PENELITIAN

5.1 Simpulan

Simpulan pada penelitian ini adalah:

1. Faktor-faktor yang paling memengaruhi pasien dalam memilih dokter gigi di Kota Bandung, secara parsial yaitu faktor kebudayaan, yakni pada sub-variabel tingkat ekonomi dan faktor sosial, yakni pada sub-variabel keluarga. Secara simultan, keempat faktor tersebut tidak memengaruhi keputusan pemilihan dokter gigi di Kota Bandung. Empat faktor tersebut memengaruhi keputusan pasien hanya sebesar 1,7%. Sebanyak 98,3% merupakan faktor lain, yaitu: atribut fisik, interior/eksterior, peralatan yang digunakan, material komunikasi, penampilan dokter gigi, dan lingkungan sekitarnya, kemampuan untuk dapat menyajikan jasa secara akurat dan meyakinkan, kemauan dan kesiapan dokter gigi untuk membantu pasien, keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh dokter gigi, sopan santun, keramahan, hormat, perhatian, pasien mendapatkan informasi yang mudah dimengerti, dan komunikasi yang baik antara dokter gigi dan pasien
2. Faktor yang paling memengaruhi keputusan pasien dalam memilih dokter gigi di Kota Bandung adalah faktor sosial.

5.2 Implikasi

Implikasi penelitian ini yaitu:

1. Faktor sosial, terutama sub-variabel keluarga, merupakan faktor yang paling memengaruhi pasien dalam memilih dokter gigi di Kota Bandung. Sehingga dokter gigi dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang menggerakkan pasien untuk merekomendasikannya lewat mulut ke mulut (*word of mouth marketing*).

5.3 Saran

Saran untuk penelitian selanjutnya adalah:

1. Melakukan penelitian dengan variabel-variabel bebas lain yang diduga lebih memengaruhi variabel terikat.
2. Daerah penelitian yang berbeda.
3. Jumlah sampel yang lebih banyak.