

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

Kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Kota Bandung.

5.2 Saran

1. Berdasarkan penilaian responden, skor terendah terdapat pada waktu menunggu pemeriksaan. Oleh karena itu, pihak RSKGM Kota Bandung diharapkan dapat memperhatikan hal tersebut sehubungan dengan upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Contoh hal-hal yang dapat dilakukan adalah menambah jumlah dental unit yang digunakan serta memisahkan ruang tunggu pendaftaran dan ruang tunggu perawatan bagian konservasi, sehingga mencegah antrian menumpuk disatu tempat.
2. Perlu dilakukannya observasi secara berkala tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Kota Bandung sebagai monitoring, karena sifat karakteristik jasa yang bervariasi.
3. Pada penelitian ini responden belum dikategorikan dalam kelompok demografi yang berbeda, dimana mungkin terdapat pengaruh terhadap tingkat

kepuasan. Oleh karena itu diperlukan penelitian lebih lanjut berkaitan dengan hal tersebut.