

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data dan pembahasan hasil, dapat ditarik beberapa kesimpulan mengenai kepuasan mahasiswa Universitas “X” terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSGM “X” Bandung, yaitu :

1. Sebagian besar mahasiswa Universitas “X” merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSGM “X” Bandung
2. Ketidakpuasan mahasiswa Universitas “X” terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSGM “X” Bandung dirasakan pada semua dimensi. Ketidakpuasan terbesar yang dirasakan mahasiswa yaitu pada dimensi *responsiveness*.
3. Faktor yang paling signifikan berpengaruh dalam menaikkan harapan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang ingin didapatkan dari RSGM “X” Bandung adalah *personal needs, explicit service promises, implicit service promises* dan *service encounters*.

5.2. Saran

5.2.1. Saran Teoritis

1. Bagi penelitian selanjutnya, dapat menggunakan responden yang lebih beragam.
2. Bagi penelitian selanjutnya, dapat meneliti mengenai kepuasan mahasiswa dengan faktor yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa Universitas “X” yaitu faktor *personal needs*.
3. Bagi penelitian selanjutnya, dapat meneliti mengenai kontribusi dimensi terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Universitas “X”.

5.2.2. Saran Praktis

1. Memberikan informasi kepada Direktur RSGM “X” Bandung mengenai faktor yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa Universitas “X” yaitu faktor *personal needs*.
2. Memberikan masukan kepada Direktur RSGM “X” Bandung untuk mengadakan *sensitivity training* bagi staf RSGM “X” guna meningkatkan sensitifitas dalam melayani secara cepat tanggap dan cekatan.

