

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan pengolahan data dan pembahasan hasil, dapat ditarik beberapa simpulan mengenai kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan Klinik Gigi “X” di Kota Bandung, sebagai berikut:

- 1) Sebagian besar pasien Klinik Gigi “X” merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan Klinik Gigi “X” di Kota Bandung.
- 2) Hampir seluruh pasien yang merasa tidak puas berada di derajat ketidakpuasan yang rendah, artinya terdapat kesenjangan yang kecil antara harapan yang dimiliki pasien terhadap pelayanan yang akan diterima dengan kenyataan yang didapat di lapangan sehingga masih dapat dikatakan ketidakpuasannya cenderung ke arah cukup puas.
- 3) Ketidakpuasan pasien yang cenderung ke arah cukup puas terhadap pelayanan Klinik Gigi “X” di Kota Bandung dirasakan pada seluruh dimensi, yaitu *tangibles*, *empathy*, *responsiveness*, *reliability*, dan *assurance*, namun ketidakpuasan yang paling besar jumlahnya berada pada dimensi *tangibles*.
- 4) Berdasarkan pengolahan data dengan krostabulasi, faktor yang memiliki keterkaitan dengan kepuasan pelayanan Klinik Gigi “X” di Kota Bandung adalah *predicted service*. Pasien Klinik Gigi “X” memiliki dugaan terhadap pelayanan yang akan diberikan tinggi. Semakin tinggi dugaan yang dimiliki terhadap pelayanan yang akan diberikan oleh Klinik Gigi “X”, maka semakin tinggi ketidakpuasan pasien terhadap kualitas pelayanan Klinik Gigi “X”.

5.2. Saran

5.2.1. Saran Teoretis

- 1) Untuk penelitian selanjutnya, perlu mendalami seberapa besar pengaruh faktor *predicted service* terhadap kepuasan, agar dapat dilihat kekuatan pengaruhnya terhadap kepuasan pelayanan.
- 2) Peneliti menyarankan kepada peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian dalam jangka waktu yang lebih lama di setiap hari dan jam kerja Klinik Gigi “X”, agar mendapat jumlah responden yang lebih banyak, sehingga akan mendapat hasil penelitian yang lebih variatif dan akurat.
- 3) Peneliti menyarankan kepada peneliti selanjutnya untuk menjangkau faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien di luar dari teori yang sudah ada, yang sesuai dengan fenomena terkait sampel yang akan diteliti, seperti faktor harga, jarak, atau adanya variasi jam praktek klinik gigi.

5.2.2. Saran Praktis

- 1) Peneliti menyarankan setiap dokter dan juga petugas Klinik Gigi “X” lainnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien, terutama dalam hal memberi perhatian lebih terhadap kebutuhan pasien (*empathy*), seperti mengingat nama pasien selama melakukan pemeriksaan, menanyakan kondisi pasien, atau memberikan penjelasan secara rinci.
- 2) Peneliti menyarankan kepada pihak Manajemen Klinik Gigi “X” untuk dapat lebih memperhatikan dan melakukan perbaikan terhadap infrastruktur dan fasilitas Klinik Gigi “X”, terutama kenyamanan di ruang tunggu dan kebersihan toilet yang dapat meningkatkan kepuasan pasien (*tangibles*).

- 3) Peneliti menyarankan kepada pihak manajemen Klinik Gigi “X” untuk melakukan *survey* mengenai kepuasan kepada pasien secara rutin dan berkala. Hal ini dilakukan agar dapat mengetahui secara langsung hal-hal apa yang sudah memuaskan dan yang belum memuaskan dari pelayanan Klinik Gigi “X” sehingga dapat memberikan umpan balik (*feedback*) kepada para staff dan dokter, untuk mendorong meningkatnya keterampilan staff dan dokter dalam melaksanakan kelima dimensi kualitas pelayanan jasa.

