

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa:

1. *Service quality* Klinik Gigi *Bali International Dental Center* secara keseluruhan memiliki kualitas yang sangat tinggi dengan persentase sebesar 85,0%.
2. Ekspektasi pasien ekspatriat terhadap *service quality* Klinik Gigi *Bali International Dental Center* secara keseluruhan berada dalam kategori sangat tinggi dengan persentase sebesar 85,3%.
3. *Service quality* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien ekspatriat Klinik Gigi *Bali International Dental Center* di Denpasar – Bali.

Pengaruh secara parsial:

- *Tangibles* (X_1) berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y) .
 - *Empathy* (X_2) berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y) .
 - *Reliability* (X_3) berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y) .
 - *Responsiveness* (X_4) berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y).
 - *Assurance* (X_5) berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y).
4. *Service quality* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien ekspatriat Klinik Gigi *Bali International Dental Center* di Denpasar-Bali sebesar 85,8%.

Besarnya pengaruh secara parsial:

- *Tangibles* (X_1) berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y) sebesar 8,0%.
- *Empathy* (X_2) berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y) sebesar 18,8%.
- *Reliability* (X_3) berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y) sebesar 15,9%.
- *Responsiveness* (X_4) berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y) sebesar 28,5%.
- *Assurance* (X_5) berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y) sebesar 14,6%.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, rekomendasi saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Pada penelitian selanjutnya, sampel penelitian dapat diambil dari berbagai wilayah dan berbagai penyedia pelayanan kesehatan gigi.
2. Dalam penelitian ini belum melibatkan variabel harga / biaya perawatan, sehingga dalam penelitian berikutnya variabel tersebut dapat dilibatkan.
3. Pada penelitian selanjutnya dapat diteliti mengenai tingkat ekspektasi dan kepuasan tertinggi berdasarkan latar belakang dari kewarganegaraan pasien.
4. Untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pasien di Klinik Gigi *Bali International Dental Center*, dapat dilakukan dengan sistem parkir kendaraan yang lebih maksimal dan efisien.