

BAB V

SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Penelitian ini menekankan pengaruh langsung *perceived service quality*, *perceived value*, dan *satisfaction* pada *trust*. Penelitian ini menggunakan sampel karyawan Universitas Kristen Maranatha (TKT, TAT, TET) yang menggunakan jasa Rumah sakit Gigi Mulut Maranatha

Penelitian ini menggunakan metode survei dengan cara memberikan kuesioner. Responden yang layak dianalisis yaitu sebanyak 262 responden. Penelitian ini dilakukan di Universitas Kristen Maranatha Bandung dengan sampel penelitian yang digunakan adalah TKT, TET, TAT (karyawan maranatha) sebagai pasien RSGM. Sedangkan instrumen penelitian diadopsi dari dalam penelitian yang dilakukan oleh Samuel & Wijaya (2009).

Uji analisis data yang digunakan untuk menguji data dan instrumen penelitian adalah uji validitas, uji reabilitas, uji outlier, uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis jalur.

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara signifikan dari *perceived service quality* dan *perceived value*, pada *satisfaction* sebesar 0.233 dan 0.698. Terdapat pengaruh *Perceived service quality* pada *trust* dengan menggunakan mediasi *satisfaction* sebesar 0.14446. Terdapat pengaruh *perceived value* pada *trust* dengan menggunakan mediasi *satisfaction* sebesar 0.43276.

5.2 Keterbatasan Penelitian

- Penelitian ini mengalami kendala keterbatasan waktu.
- Data penelitian ini tidak normal karena kurangnya pengembalian kuesioner sampel responden dalam penyebaran kuesioner.

5.3 Saran

- Sebaiknya melakukan survei awal untuk mengetahui apa yang digunakan sehingga diharapkan dapat mendukung penelitian.
- Sebaiknya ada perubahan indikator-indikator item pertanyaan dalam kuesioner sehingga
- Item pertanyaan lebih di sederhanakan agar mudah di mengerti responden.
- Sebaiknya karyawan dan dokter dokter rumah sakit gigi Maranatha lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan value.