

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Penelitian ini mengeksplorasi pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Gigi, dan Mulut (RSGM) Soelastrri. Berdasarkan hasil analisa yang telah di jelaskan sebelumnya, maka dapat simpulkan sebagai berikut.

1. Kualitas Pelayanan yang memuat 5 dimensi yaitu (keandalan, daya tanggap, bukti fisik, jaminan, dan empati) yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Dokter gigi mudadi Rumah Sakit Gigi, dan Mulut (RSGM) Soelastrri.
2. Kepercayaan yang memuat 3 dimensi yaitu (kemampuan, integritas, dan kebaikan) yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Dokter gigi mudadi Rumah Sakit Gigi, dan Mulut (RSGM) Soelastrri.
3. Dari hasil diatas menyatakan bahwa Kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Dokter gigi mudadi RSGM Soelastrri.

#### **B. Implikasi**

Berdasarkan hasil kesimpulan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka implikasi manajerial pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Mempertahankan keandalan tenaga medis yang sudah ada, karena pasien yang datang dapat merasakan kepuasan setelah datang ke Rumah Sakit Gigi, dan Mulut (RSGM) Soelastrri.
2. Memperbaiki daya tanggap yang dapat mengurangi tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Gigi, dan Mulut (RSGM) Soelastrri.
3. Mempertahankan jaminan yang baik kepada setiap pasien yang datang ke Rumah Sakit Gigi, dan Mulut (RSGM) Soelastrri.

4. Mempertahankan tingkat empati yang di miliki oleh para tenaga medis Rumah Sakit Gigi, dan Mulut (RSGM) Soelastrri.
5. Mempertahankan kualitas bukti fisik yang berada di Rumah Sakit Gigi, dan Mulut (RSGM) Soelastrri yang dapat memberikan kepuasan pada pasien yang sedang menunggu maupun pengantarnya.

### **C. Keterbatasan Penelitian**

1. Keterbatasan yang ditemui oleh peneliti antara lain, penyebaran kuesioner yang dilakukan menggunakan google form membuat sebagian responden tidak paham teknik mengisi kuesioner secara daring sehingga susah memperoleh kuesioner dengan hasil optimal.
2. Penelitian ini menggunakan sampel berjumlah 90 responden dan terbatas untuk pasien yang telah mendapatkan perawatan minimal satu kali perawatan.
3. Penelitian ini terbatas pada 3 variabel yang digunakan yakni Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Pasien.

### **D. Saran**

Hasil pada penelitian menampilkan jika variabel mutu pelayanan yang di berikan oleh Rumah Sakit Gigi, dan Mulut (RSGM) Soelastrri mempengaruhi Kepuasan Pasien dengan signifikan. Sehingga, rekomendasi yang dapat diberikan adalah Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) Soelastrri lebih meningkatkan kenyamanan pasien dengan cara mengoptimalkan sarana yang ada, mulai dari sumber daya manusia sampai sarana fisik. Dengan demikian, Kepuasan Pasien akan lebih meningkat. Untuk meningkatkan rasa kepercayaan pasien pihak RSGM dapat mengupgrade ilmu kedokteran gigi, meningkatkan pelayanan yang ramah dan sopan santun agar rasa percaya terhadap pihak RSGM ada pada diri pasien semakin tinggi. Anjuran untuk penelitian lebih lanjut untuk dapat ditingkatkan jumlah responden serta meningkatkan variabel yang bisa di eksplore lebih jauh lagi tentang pelayanan diberbagai macam bidang jasa.