

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Dimensi *tangible* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien R⁺ Klinik Gigi Condong Catur, Sleman, Yogyakarta, jadi hipotesis satu terbukti.
2. Dimensi *reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien R⁺ Klinik Gigi Condong Catur, Sleman, Yogyakarta, jadi hipotesis dua terbukti.
3. Dimensi *responsiveness* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien R⁺ Klinik Gigi Condong Catur, Sleman, Yogyakarta, jadi hipotesis tiga tidak terbukti.
4. Dimensi *assurance* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien R⁺ Klinik Gigi Condong Catur, Sleman, Yogyakarta, jadi hipotesis empat tidak terbukti.
5. Dimensi *emphaty* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien R⁺ Klinik Gigi Condong Catur, Sleman, Yogyakarta, jadi hipotesis lima tidak terbukti.

6. Terdapat pengaruh secara simultan pada dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* terhadap kepuasan pasien R⁺ Klinik Gigi Condong Catur, Sleman, Yogyakarta, jadi hipotesis enam terbukti.
7. Dimensi *tangible* merupakan dimensi yang paling dominan yang mempengaruhi kepuasan pasien R⁺ Klinik Gigi Condong Catur, Sleman, Yogyakarta, jadi hipotesis tujuh terbukti.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan pada penelitian ini maka dapat disampaikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Dalam kaitannya dengan bukti fisik, bukti fisik yang telah diberikan R⁺ Klinik Gigi Condong Catur, Sleman, Yogyakarta sudah baik, perusahaan harus mampu mempertahankan jika perlu lebih ditingkatkan lagi. Seperti penambahan fasilitas di ruang periksa seperti televisi supaya pasien dapat terhibur dan dapat sedikit mengalihkan rasa sakit yang di rasakan pada saat dilakukan perawatan, serta melakukan perawatan fasilitas yang diberikan secara berkala, seperti peralatan periksa, pendingin ruangan, sofa dan fasilitas lain yang di berikan kepada konsumen. Penampilan karyawan yang bersih dan rapi juga sangat mempengaruhi kepuasan konsumen, oleh karena itu karyawan harus mempertahankan penampilan mereka yang bersih dan rapi.
2. Dalam kaitannya dengan kehandalan, kehandalan karyawan atau tenaga kesehatan R⁺ Klinik Gigi Condong Catur, Sleman, Yogyakarta dalam melayani konsumen juga sudah baik, perusahaan harus mampu mempertahankan jika perlu lebih ditingkatkan lagi. Seperti mengikuti seminar untuk meningkatkan ketrampilan dan pengetahuan karyawan atau tenaga medis sesuai dengan bidangnya masing-masing.
3. Dalam kaitannya dengan daya tanggap, jaminan dan empati, menurut penelitian ini pada ketiga dimensi ini tidak memiliki pengaruh yang

signifikan terhadap kepuasan pasien R⁺ Klinik Gigi Condong Catur, Sleman, Yogyakarta sebaiknya perusahaan memberikan kualitas yang lebih baik lagi. Perusahaan diharapkan mampu meningkatkan ketiga variabel ini supaya kepuasan pasien semakin diperoleh oleh perusahaan dan dapat menciptakan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan. Seperti melakukan pelatihan SDM yang berhubungan dengan daya tanggap, jaminan, maupun empati kepada seluruh karyawan. Sehingga karyawan dapat dengan cepat dan tepat dalam melayani konsumen.