

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisa data yang dilakukan peneliti terhadap variabel-variabel tentang pengaruh Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati terhadap Kepuasan pelayanan kesehatan di Klinik Gigi Dentes Cabang Monjali Yogyakarta. Maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati secara simultan terhadap Kepuasan pelayanan kesehatan di Klinik Gigi Dentes Cabang Monjali Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan dari nilai signifikansi pada nilai uji $F < 0,05$.
2. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan pada variabel Bukti Fisik secara parsial terhadap Kepuasan pelayanan kesehatan di Klinik Gigi Dentes Cabang Monjali Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan dari nilai signifikansi pada nilai uji $t > 0,05$.
3. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan pada variabel Kehandalan secara parsial terhadap Kepuasan pelayanan kesehatan di Klinik Gigi Dentes Cabang Monjali Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan dari nilai signifikansi pada nilai uji $t > 0,05$.
4. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan pada variabel Daya Tanggap secara parsial terhadap Kepuasan pelayanan kesehatan di Klinik Gigi

Dentes Cabang Monjali Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan dari nilai signifikansi pada nilai uji $t > 0,05$.

5. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan pada variabel Jaminan secara parsial terhadap Kepuasan pelayanan kesehatan di Klinik Gigi Dentes Cabang Monjali Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan dari nilai signifikansi pada nilai uji $t > 0,05$.
6. Terdapat pengaruh yang signifikan pada variabel Empati secara parsial terhadap Kepuasan pelayanan kesehatan di Klinik Gigi Dentes Cabang Monjali Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan dari nilai signifikansi pada nilai uji $t < 0,05$.
7. Pengaruh paling dominan variabel bebas terhadap variabel terikat adalah pengaruh variabel empati karena koefisien betanya (*Unstandardized Coefficients*) paling besar dibandingkan lainnya yaitu 0,488.

B. Saran

Adapun saran yang dapat peneliti sampaikan berdasarkan hasil yang peneliti temukan adalah sebagai berikut :

1. Bukti Fisik

Untuk variabel bukti fisik disarankan kepada pihak Klinik Gigi Dentes Cabang Monjali Yogyakarta dapat mempertahankan dan meningkatkan terutama pada bagian penataan alat-alat medis agar lebih terlihat rapi sehingga diharapkan kepuasan pelayanan kesehatan terhadap Klinik Gigi Dentes Cabang Monjali Yogyakarta dapat terus dipertahankan.

2. Keandalan

Untuk variabel keandalan disarankan kepada tenaga medis Klinik Gigi Dentes Cabang Monjali Yogyakarta agar dapat datang tepat waktu lagi sebelum memulai kegiatan pelayanan kepada pasien.

3. Daya Tanggap

Pada dimensi daya tanggap di Klinik Gigi Dentes Cabang Monjali Yogyakarta sudah sangat baik dan diharapkan agar lebih ditingkatkan dalam memberikan kesempatan bertanya kepada pasien oleh dokter.

4. Jaminan

Untuk variabel Jaminan disarankan kepada pihak Klinik Gigi Dentes Cabang Monjali Yogyakarta untuk meningkatkan kinerja dan pengawasan terhadap kegiatan pelayanan kesehatan dan dapat memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan pada hasil tenaga kerja medis dan karyawan.

5. Empati

Untuk variabel empati disarankan kepada pihak Klinik Gigi Dentes Cabang Monjali Yogyakarta terutama tenaga medis dan para medis dapat memberikan motivasi mengenai penyakit yang diderita agar dapat memberikan pengaruh positif dan cepat sembuh.