

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1.2 Kesimpulan

Pemberian pelayanan mutu kesehatan gigi dan mulut yang maksimal akan selaras dengan kepuasan pasien yang diberikan saat menerima layanan. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai: Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Klinik Gigi Smile Kota Bekasi dapat disimpulkan:

5.2.1 Adanya hubungan mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien klinik gigi smile kota bekasi Hasil uji korelasi menunjukkan terdapat hubungan signifikan yang korelasi sempurna

5.2.2 Hasil perhitungan tingkat kepuasan pada aspek hubungan dimensi *Tangibles* (Fasilitas fisik) melalui tingkat kepuasan pasien di Klinik Gigi Smile Kota Bekasi, memberikan nilai rerata 466 persentase (85,19%) menunjukkan bahwa responden penelitian merasa puas terhadap pelayanan yang diperoleh.

5.2.3 Hasil perhitungan tingkat kepuasan pada aspek hubungan *Reliability* (Kehandalan) melalui tingkat kepuasan pasien di Klinik Gigi Smile Kota Bekasi, memberikan nilai rerata 475 persentase (86,84%) dan menunjukkan bahwa responden penelitian merasa puas terhadap pelayanan yang diperoleh.

5.2.4 Hasil perhitungan tingkat kepuasan pada aspek hubungan dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) melalui tingkat kepuasan pasien di Klinik Gigi Smile Kota Bekasi. memberikan nilai rerata 475 persentase (86,29%) dan menunjukkan bahwa responden penelitian merasa puas terhadap pelayanan yang diperoleh.

5.2.5 Hasil perhitungan tingkat kepuasan pada aspek hubungan dimensi *Assurance* (Jaminan) melalui tingkat kepuasan pasien di Klinik Gigi Smile Kota Bekasi. memberikan dan menunjukkan nilai rerata 479 persentase (87,20%) bahwa responden penelitian merasa puas terhadap pelayanan yang diperoleh.

5.2.6 Hasil perhitungan tingkat kepuasan pada aspek hubungan dimensi *Emphaty* (Perhatian) melalui tingkat kepuasan pasien di Klinik Gigi Smile Kota Bekasi, memberikan dan menunjukkan nilai rerata 474 persentase (86,65%) bahwa responden penelitian merasa puas terhadap pelayanan yang diperoleh.

5.1 Saran

Dari seluruh proses dalam menyelesaikan penelitian ini, maka dapat diungkapkan beberapa saran sebagai berikut :

5.2.1 Bagi Masyarakat

Memberikan masukan di *goggle review* atau ulasan saran yang membangun guna mengetahui parameter kepuasan pasien untuk mengevaluasi kinerja dan pelayanan maksimal.

5.2.2 Bagi Peneliti

Memperluas objek penelitian, menggunakan metode analisis yang berbeda, melakukan penelitian dengan variabel yang lebih luas yang bisa mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien.

5.2.3 Bagi Intansi Penelitian

Mempertahankan pemberian mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut yang maksimal guna mempertahankan kepuasan pasien.