

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan yang peneliti jelaskan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien pada Klinik Gigi DDC Sentul Bogor, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien pada Klinik Gigi DDC Sentul Bogor. Hal ini berarti dengan selalu dikembangkannya kualitas pelayanan pada Klinik Gigi DDC Sentul Bogor akan berpengaruh terhadap kenyamanan pasien seperti rasa aman pada saat melakukan serangkaian perawatan dan juga dapat meningkatkan loyalitas pada pasien terhadap Klinik Gigi DDC Sentul Bogor.
2. Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien pada Klinik Gigi DDC Sentul Bogor. Hal ini dibuktikan bahwa kualitas pelayanan baik dari segi fasilitas yang digunakan dan pelayanan pada saat tindakan ataupun pasca perawatan yang optimal sangat penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi pasien yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan pasien yang selanjutnya pasien akan menjadi loyal.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Dari hasil penelitian ini, pada variabel Kualitas Pelayanan diharapkan Klinik Gigi DDC Sentul Bogor dapat terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanannya dengan fokus pada pengembangan karyawan, terutama yang berinteraksi langsung dengan pasien, karena pelayanan yang ramah dan responsif merupakan elemen penting dalam menciptakan hubungan positif pada pasien. Kemudian untuk kualitas ruang tunggu baik secara waktu seperti sediakan informasi estimasi waktu tunggu secara real-time di ruang tunggu dan juga kebersihan pada ruang tunggu. Kemudian untuk variabel kepuasan pasien diharapkan Klinik Gigi DDC Sentul Bogor dapat terus menjaga kenyamanan pasien pada saat berkunjung seperti selalu menerapkan SOP pelayanan yang konsisten agar pasien merasa aman sudah diperlakukan profesional. Dan juga variabel dari loyalitas pasien terdapat impact yang sangat besar terhadap keberlangsungan Klinik maka dari itu diharapkan Klinik Gigi DDC Sentul Bogor dapat terus mempertahankan pelayanan yang berkualitas dan juga terus menjaga kepuasan pada pasien saat melakukan perawatan dengan cara melakukan follow up apakah kualitas pelayanan di Klinik Gigi DDC Sentul Bogor sudah

sesuai dengan apa yang diharapkan dan juga sudah memenuhi kebutuhan pasien.

2. Bagi Peneliti selanjutnya

Di masa yang akan datang, diharapkan peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan objek yang berbeda dan aspek yang mempengaruhi loyalitas pasien selain dari kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, misalnya harga, lokasi, promosi dan faktor lainnya.

3. Bagi Mahasiswa

Hendaknya penulisan skripsi ini dapat menjadi inspirasi dan menambah wawasan pengetahuan dalam membuat tulisan-tulisan yang berkaitan dengan teori kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan loyalitas pasien.