

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas Pelayanan Secara Parsial Berpengaruh Signifikan terhadap Kepuasan Pasien pada Klinik Gigi Razzaq Dental Care Kota Marabahan
2. Kualitas Produk Secara Parsial Berpengaruh Signifikan terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Gigi Razzaq Dental Care Kota Marabahan
3. Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Secara Simultan Berpengaruh Signifikan terhadap Kepuasan Pasien Klinik Gigi Razzaq Dental Care Kota Marabahan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dari kesimpulan maka diajukan beberapa saran Secara Teoritis yaitu sebagai berikut:

1. Pengembangan Kajian Ilmu Manajemen Pemasaran
Penelitian ini memberikan kontribusi dalam memperkaya literatur mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan, khususnya dalam konteks layanan kesehatan. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan model kepuasan pelanggan yang lebih komprehensif dengan menambahkan variabel lain seperti kepercayaan, loyalitas, atau persepsi harga.

2. Validasi Teori yang Ada

Penelitian ini mendukung atau menguji kembali teori-teori yang sudah ada, seperti teori Servqual oleh Parasuraman. dan teori kepuasan pelanggan oleh Kotler dan Keller. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat relevansi teori-teori tersebut dalam konteks klinik gigi atau layanan kesehatan.

3. Replikasi dalam Konteks Berbeda

Peneliti selanjutnya disarankan untuk mereplikasi penelitian ini pada layanan kesehatan lainnya, seperti rumah sakit, puskesmas, atau klinik spesialis lain, untuk menguji konsistensi hasil dan memperluas generalisasi teori.

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dari kesimpulan maka diajukan beberapa saran Secara Praktis yaitu sebagai berikut:

1. Peningkatan Kuaitas Pelayanan

Klinik Gigi Razzaq Dental Care disarankan untuk meningkatkan dimensi kualitas pelayanan seperti daya tanggap, empati, jaminan, keandalan, dan bukti fisik. Misalnya, Memberikan perhatian penuh terhadap permasalahan pasien, mempercepat waktu pelayanan, meningkatkan keramahan staf, dan menjaga kebersihan lingkungan klinik.

2. Peningkatan Kualitas Produk

Produk dalam konteks klinik gigi dapat mencakup peralatan medis, bahan perawatan gigi, hingga hasil dari pelayanan (misalnya, estetika pasca perawatan). Klinik perlu memastikan penggunaan bahan berkualitas dan alat yang modern untuk meningkatkan kepuasan pasien.

3. Strategi Pemasaran Berdasarkan Kepuasan

Kepuasan pasien yang tinggi dapat dimanfaatkan sebagai strategi pemasaran melalui testimoni, *review online*, dan promosi dari mulut ke mulut. Klinik dapat membangun reputasi baik yang berujung pada loyalitas dan peningkatan jumlah pasien