

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai hubungan kualitas pelayanan mobil dental dengan citra RSGMP UNSOED, maka dapat disimpulkan:

1. Deskripsi karakteristik responden

Sebagian responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 56,6%, mayoritas responden berusia 46-55 tahun (lansia awal) dengan presentase 35,8%, sebagian banyak responden berasal dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis yaitu sejumlah 18,9%. Sebagian besar responden telah menempuh pendidikan terakhir berupa pendidikan tinggi (diploma, sarjana, magister, atau doktor) yaitu sebanyak 83%, mayoritas responden memiliki pekerjaan sebagai dosen dan karyawan dengan presentase masing-masing yang sama yaitu 47,2%.

2. Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan mobil dental dengan citra Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Pendidikan Universitas Jenderal Soedirman berdasarkan dimensi tampilan fisik (*tangibles*).
3. Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan mobil dental dengan Citra Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan Universitas Jenderal Soedirman berdasarkan dimensi keandalan (*reliability*).
4. Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan mobil dental dengan citra Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan Universitas Jenderal Soedirman berdasarkan dimensi jaminan (*assurance*).

5. Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan mobil dental dengan citra Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan Universitas Jenderal Soedirman berdasarkan dimensi ketanggapan (*responsiveness*).
6. Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan mobil dental dengan citra Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan Universitas Jenderal Soedirman berdasarkan dimensi hubungan antar manusia (*emphaty*).
7. Dimensi hubungan antar manusia (*emphaty*) merupakan dimensi kualitas pelayanan mobil dental yang paling berpengaruh terhadap citra RSGMP UNSOED.

5.2 Saran

Saran yang dapat peneliti berikan berdasarkan hasil pembahasan penelitian sebagai berikut:

5.2.1 Bagi Pihak RSGMP UNSOED

1. RSGMP UNSOED diharapkan dapat secara rutin melakukan perawatan dan menjaga kebersihan mobil dental agar selalu dalam kondisi optimal.
2. Operator mobil dental sebaiknya selalu menjaga penampilan agar tetap rapi dan menunjukkan sikap profesional dalam setiap interaksi dengan pasien untuk membangun kesan positif sejak awal dan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.
3. Perlu adanya agenda evaluasi rutin terkait sistem administrasi dan alur pelayanan untuk meningkatkan efisiensi waktu pelayanan.
4. RSGMP UNSOED diharapkan dapat memfasilitasi pelatihan khusus untuk operator layanan mobil dental guna meningkatkan kecepatan

dan ketepatan dalam operasional pelayanan. Pelatihan komunikasi juga perlu dilakukan oleh operator mobil dental untuk meningkatkan kualitas interaksi dengan pasien.

5. Perlu dilakukan optimalisasi sistem antrian agar waktu tunggu pasien dapat diminimalkan dan pengalaman pelayanan menjadi lebih nyaman.

5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya

1. Penelitian selanjutnya disarankan untuk tidak menggunakan metode *recall system* yang hanya mengandalkan ingatan responden dalam pengumpulan data, karena berpotensi menimbulkan bias dan ketidakakuratan informasi. Sebagai alternatif, peneliti selanjutnya dapat menggunakan metode *post-test only* dengan pengumpulan data yang dilakukan segera setelah layanan mobil dental selesai, agar data yang diperoleh lebih valid dan bebas dari risiko kesalahan ingatan. Pengukuran langsung pasca-layanan juga memungkinkan peneliti memperoleh gambaran yang lebih akurat mengenai persepsi maupun pengalaman responden terhadap layanan yang diberikan.
2. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel lain seperti kepuasan pasien, loyalitas, dan kepercayaan untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif tentang hubungan kualitas pelayanan dengan citra RSGMP UNSOED.
3. Penelitian selanjutnya disarankan untuk dapat mengeksplorasi hubungan antara karakteristik responden, seperti usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan jenis pekerjaan dengan citra rumah sakit.