

BAB V

SIMPULAN IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

5.1 Simpulan

Jika melihat hasil penelitian serta pembahasan dari bab sebelumnya yang telah dikaji, maka beberapa kesimpulan dapat diambil sebagai berikut:

1. Kesimpulan dari gambaran masing-masing pada penelitian ini adalah sebagai berikut:
 - a. Gambaran *Service Quality* pada klinik gigi di Jawa Barat yang termasuk klinik gigi ramah anak ada pada kategori sangat tinggi, ini menerangkan bahwa klinik gigi di Jawa Barat telah memiliki kualitas pelayanan yang ramah terhadap pasien gigi anak. Dimensi *Safety* menjadi kontribusi terbesar pada variabel *Service Quality*, sedangkan kontribusi terendah ada pada variabel *Reliability*. Artinya bahwa, pada klinik gigi ramah anak perlu untuk menitikberatkan pada faktor keamanan dari pasien gigi anak yang melakukan perawatan.
 - b. Gambaran tingkat *Child-Friendly Dental Clinic Experience* pada klinik gigi di Jawa Barat yang termasuk klinik gigi ramah anak ada pada kategori sangat tinggi, yang menunjukkan bahwa pasien memiliki pengalaman positif dengan klinik gigi yang ramah terhadap pasien gigi anak. Dimensi *Service Excellence* memiliki kontribusi terbesar pada variabel *Child-Friendly Dental Clinic Experience*, sedangkan dimensi terendah yang berkontribusi yaitu *Beauty*. Maknanya, klinik gigi ramah anak perlu memperhatikan keunggulan layanan pada saat melakukan perawatan pada pasien gigi anak.
 - c. Gambaran tingkat *Patient Satisfaction* pada klinik gigi di Jawa Barat yang termasuk klinik gigi ramah anak dalam kategori sangat tinggi, ini menunjukkan pasien puas terhadap klinik gigi yang ramah anak. Dimensi dengan kontribusi ada pada *Treatment Process* dan terendah yaitu dimensi *Accessibility and Convenience*. Sehingga dapat disimpulkan titik berat yang harus diperhatikan pada klinik gigi ramah anak terdapat pada bagaimana proses dari perawatan yang dilakukan kepada pasien gigi anak.

- d. Gambaran tingkat *Patient Loyalty* pada klinik gigi di Jawa Barat yang ramah anak dalam kategori sangat tinggi, dapat disimpulkan bahwa klinik gigi ramah anak menciptakan loyalitas pasien. Kontribusi paling besar ada pada dimensi *Hospital Meet Expectations* dan terendah ada pada dimensi *Repurchase*. Berdasarkan hasil tersebut, kita dapat menyimpulkan bahwa klinik gigi ramah anak telah mencapai dari apa yang diinginkan oleh pasien gigi anak yang melakukan perawatan pada klinik gigi ini.
2. *Service Quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Child-Friendly Dental Clinic Experience*. Hal ini menunjukkan semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka akan meningkatkan pengalaman pasien akan klinik gigi yang ramah anak.
 3. *Service Quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Patient Satisfaction*. Hal ini menunjukkan semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka akan meningkatkan kepuasan pasien akan klinik gigi yang ramah anak.
 4. *Service Quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Patient Loyalty*. Hal ini menunjukkan semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka akan meningkatkan loyalitas pasien akan klinik gigi yang ramah anak.
 5. *Child-Friendly Dental Clinic Experience* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Patient Loyalty*. Hal ini menunjukkan semakin tinggi pengalaman akan klinik ramah anak yang dirasakan maka akan meningkatkan loyalitas pasien.
 6. *Patient Satisfaction* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Patient Loyalty*. Hal ini menunjukkan semakin tinggi kepuasan pasien maka akan meningkatkan loyalitas pasien.
 7. *Total effect* tertinggi ada pada *Service Quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Patient Loyalty* dengan *Patient Satisfaction* sebagai variabel mediasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien menjadi mediasi dengan pengaruh tertinggi antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien .

8. Meskipun *Child Friendly Dental Clinic Experience* memiliki *total effect* lebih kecil dibandingkan *Patient Satisfaction* sebagai mediator, akan tetapi variabel *novelty* ini juga mampu memediasi variabel *Service Quality* yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Patient Loyalty*. Hal ini menunjukkan bahwa jika dibandingkan secara langsung, kualitas layanan akan lebih meningkatkan loyalitas pelanggan apabila dimediasi oleh pengalaman atas klinik gigi yang ramah anak.

5.2 Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian mengenai model *Child-Friendly Dental Clinic Experience* dalam meningkatkan *Patient Loyalty* pada Klinik Gigi di Jawa Barat dapat kita ketahui beberapa temuan, diantaranya:

1. Berdasarkan hasil penelitian, dapat dilihat bahwa tingkat *Service Quality* pada klinik gigi di Jawa Barat yang ramah anak berada pada kategori sangat tinggi. Dimensi *Safety*, *Maintain Confidentiality*, *Customer Centricity*, *Responsiveness*, *Reliability* ada pada kategori sangat tinggi. Dimensi *Safety* yang memiliki capaian paling tinggi pada penelitian ini memberikan implikasi bahwa keamanan hal yang paling penting pada kualitas layanan yang diberikan pada pasien gigi anak, hal ini perlu menjadi perhatian pada klinik gigi yang ramah anak. Meskipun dimensi *Maintain Confidentiality*, *Customer Centricity*, *Responsiveness*, *Reliability* berada di bawah capaian dimensi *Safety*, akan tetapi masih pada kategori sangat tinggi. Keempat dimensi ini perlu juga diperhatikan, sehingga hendaknya klinik gigi tetap memperhatikan serta menjaga kerahasiaan data pasien gigi anak, sentralitas pasien gigi anak dengan kebutuhan mereka yang berbeda dibandingkan orang dewasa, respon dan keandalan dari pegawai dan staf medis dalam melakukan perawatan kepada pasien gigi anak.
2. Berdasarkan hasil penelitian, dapat dilihat variabel *Child-Friendly Dental Clinic Experience* pada klinik gigi di Jawa Barat yang ramah terhadap anak dengan kelima dimensinya yaitu: *Social Interaction*, *Beauty*, *Service Excellence*, *Contact Alternative*, *A Child-Friendly Dental Clinic with Sensory Experience* berada dalam kategori sangat tinggi. *Service Excellence* merupakan dimensi dengan capaian tertinggi, hal ini memberikan implikasi

bahwa klinik gigi harus memiliki keunggulan layanan saat melakukan perawatan kepada pasien gigi anak, sehingga hal ini perlu menjadi perhatian serius oleh klinik gigi yang menerapkan keramahan terhadap anak. Meskipun dimensi *Contact Alternative, A Child-Friendly Dental Clinic with Sensory Experience, Sosial Interaction* dan *Beauty* capaian ada di bawah dimensi *Service Excellence* tetapi masih pada kategori sangat tinggi. Empat dimensi ini tetap diperhatikan, klinik gigi perlu menyediakan kontak alternatif agar mudah berkomunikasi kepada pasien atau calon pasien, interaksi sosial antara pasien dengan pegawai dan staf medis, kecantikan atau kelayakan sarana-prasarana klinik gigi yang menerapkan klinik gigi ramah anak. Dimensi *Child-Friendly Dental Clinic with Sensory Experience* menjadi *novelty* penelitian ini dengan kategori sangat tinggi dan capaian urutan ketiga. Sehingga sebagai temuan baru penelitian, dimensi ini memiliki sumbangsih yang perlu untuk menjadi perhatian klinik gigi yang menerapkan keramahan terhadap pasien gigi anak.

3. Berdasarkan hasil penelitian, variabel *Patient Satisfaction* pada klinik gigi yang ramah anak di Jawa Barat ada pada kategori sangat tinggi. Variabel ini memiliki 5 dimensi, diantaranya: *Overall Satisfaction, Comparison, Treatment Process, Time Spent with Doctor, Accessibility and Convenience*. Capaian tertinggi ada pada dimensi *Treatment Process*, sehingga proses perawatan yang dilakukan terhadap pasien gigi anak perlu untuk diperhatikan oleh klinik gigi yang ramah anak. Meskipun dimensi *Comparison, Overall Satisfaction, Time Spent with Doctor, Accessibility and Convenience* tidak lebih besar dibandingkan *Treatment Process*, akan tetapi keempat dimensi masih dalam kategori sangat tinggi. Klinik gigi ramah anak tetap perlu memperhatikan perbandingan terhadap klinik lain yang dilakukan pasien, kepuasan secara keseluruhan pasien terhadap klinik gigi yang ramah anak, waktu yang diluangkan dokter gigi pada klinik yang ramah anak terhadap pasien serta akses dan kenyamanan pasien dalam mengunjungi klinik gigi yang ramah anak tersebut.
4. Berdasarkan penelitian ini, variabel *Patient Loyalty* pada klinik gigi di Jawa Barat dengan keramahannya terhadap pasien gigi anak ada pada kategori

sangat tinggi. Capaian tertinggi ada pada dimensi *Hospital Meet Expectations* klinik gigi ramah anak perlu untuk memperhatikan pencapaian yang ingin diperoleh oleh setiap pasien gigi anak yang berkunjung pada klinik gigi mereka. Setelah dimensi ini, masih dalam kategori sangat tinggi ada pada dimensi *Immunity Against Competitors, Refer to Others, Word of Mouth*. Sehingga untuk menciptakan loyalitas pasien pada klinik gigi yang ramah anak juga perlu untuk memperhatikan tingkat kekebalan klinik gigi terhadap upaya pemasaran dari pesaing, pasien yang datang memberikan referensi kepada orang lain serta berita dari mulut ke mulut mengenai klinik gigi yang baru mereka kunjungi. Meskipun dimensi *repurchase* ada pada capaian terendah, tetapi dimensi ini masih dalam kategori tinggi. Ini bermakna bahwa *repurchase* tetap perlu diperhatikan dalam upaya peningkatan loyalitas pasien pada klinik gigi dengan penerapan ramah anak.

5.3 Rekomendasi

Kesimpulan yang diperoleh yang kemudian direkomendasikan kepada *user* yaitu klinik gigi dan untuk *policy maker* dalam hal ini pemerintah (Dinas Kesehatan).

A. Rekomendasi untuk Klinik Gigi

- 1) Variabel *Service Quality* memiliki dimensi *Reliability* dengan pemberian kontribusi paling kecil jika dibandingkan dimensi lain. Klinik gigi hendaknya dapat lebih memperhatikan keandalan mereka dalam melayani pasien mereka, seperti kemampuan staf medis dalam melakukan perawatan, peralatan yang digunakan, serta fasilitas yang digunakan untuk menciptakan kualitas pelayanan dalam klinik gigi.
- 2) Pada variabel *Child-Friendly Dental Clinic Experience*, jika dibandingkan dengan dimensi lain dimensi *Beauty* memiliki kontribusi paling kecil. Rekomendasi kepada klinik gigi untuk memperhatikan aspek *Beauty* pada klinik gigi, dimana objek atau klinik gigi dianggap ideal memiliki kualitas yang sempurna. Klinik gigi disarankan untuk lebih memperhatikan penataan, kebersihan dan kondisi agar menciptakan pengalaman positif bagi pasien.

- 3) Dimensi *Accessibility and Convenience* memiliki kontribusi paling kecil pada variabel *Patient Satisfaction*. Rekomendasi untuk klinik gigi yaitu dengan memperhatikan aspek *Accessibility and Convenience* pada klinik gigi. Klinik gigi disarankan untuk lebih meningkatkan kesabaran dalam melayani pasien, ketelitian pada saat melakukan perawatan, serta waktu bersama yang dihabiskan dokter bersama pasien klinik gigi sebagai upaya mencapai kepuasan pasien.
- 4) Dimensi *Repurchase* menjadi yang terkecil dalam berkontribusi pada variabel *Patient Loyalty*. Klinik gigi direkomendasikan untuk lebih memperhatikan *Repurchase* pada klinik gigi. Klinik gigi lebih untuk meningkatkan ketersediaan pasien untuk berkunjung kembali dan menjadikan klinik gigi pilihan utama pasien dalam merawat gigi sebagai upaya menciptakan loyalitas pasien.

B. Rekomendasi untuk *Policy Maker* (Pemerintah)

- 1) Ketidakmerataan jumlah klinik gigi menjadi *empirical gap* dalam penelitian ini. Diharapkan pemerintah dapat menyederhanakan dan menyeragamkan regulasi izin operasional klinik gigi agar memudahkan calon pengusaha di bidang ini. Hal ini bertujuan untuk mendorong perkembangan klinik gigi di masa depan sehingga lebih mudah dijangkau oleh masyarakat luas
- 2) *Empirical gap* penelitian ini juga menemukan bahwa kesadaran akan kesehatan gigi masyarakat Indonesia masih rendah. Upaya pemerintah dalam mengatasi hal ini dapat dilakukan dengan menciptakan kolaborasi antar sekolah dengan klinik gigi dalam mengedukasi masyarakat mengenai kesehatan gigi dan mulut, hal ini diharapkan mampu mencapai target 50% anak Indonesia usia 5-6 tahun bebas karies gigi.
- 3) Pemerintah perlu mengembangkan sistem jaminan kesehatan yang lebih komprehensif, termasuk layanan kesehatan gigi dan mulut dengan tarif jasa medis yang memadai bagi dokter gigi. Diharapkan dengan tarif jasa medis yang memadai di seluruh daerah, penyebaran dokter gigi juga dapat merata.

- 4) Saran untuk penelitian selanjutnya yaitu melakukan penelitian tidak hanya di provinsi Jawa Barat sebagai provinsi terbanyak, tetapi juga dilakukan diseluruh Indonesia dengan membandingkan hasil penelitian antar provinsi-provinsi tersebut. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel penelitian sebagai upaya mengetahui variabel lain yang dapat meningkatkan loyalitas pasien. Saat ini penelitian masih menggunakan orang tua dari pasien anak untuk mendapatkan penilaian, pada penelitian yang akan datang responden yang digunakan dapat secara langsung kepada pasien anak sebagai responden serta melibatkan psikolog untuk melakukan penilaian. Penelitian ini hanya dilakukan pada klinik yang memiliki kategori ramah anak, pada penelitian selanjutnya dapat juga dilakukan pada klinik dengan tidak menyediakan fasilitas khusus yang ramah anak untuk mendapatkan hasil perbandingan antar kedua kategori klinik tersebut.