

## **BAB VI**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Hasil penelitian yang dilakukan di wilayah Penatih pada tahun 2026, dapat disimpulkan bahwa tingkat persentase kepuasan pasien pada dimensi *tangibles* berada pada kategori sangat puas dengan presentase 56,67%, pada dimensi *Reliability* berada pada kategori puas dengan presentase 70%, pada dimensi *responseveness* berada pada kategori puas dengan presentase 73,33%, pada dimensi *assurance* berada pada kategori puas dengan presentase 80%, pada dimensi *empathy* berada pada kategori puas dengan presentase 83,33%. berdasarkan kelima dimensi yang paling banyak termasuk kategorikan puas. Ini menunjukkan performa positif dalam komunikasi serta kompetensi medis. namun, masih terdapat ketidakpuasan pada dimensi *reliability* (kehandalan) satu orang (3,3%) dan *empathy* (empati) satu orang (3,3%), Berdasarkan hasil tersebut, keseluruhan penilaian menunjukkan bahwa pasien cenderung merasa puas terhadap layanan yang diberikan.

#### **B. Saran**

Saran yang dapat diberikan adalah praktisi kedokteran gigi independen di wilayah penatih dapat meningkatkan elemen-elemen yang diharapkan oleh pasien untuk mencapai tingkat kepuasan yang optimal, yang meliputi aspek pengalaman subjektif pasien, seperti waktu tunggu yang dirasa masih kurang optimal, ketidaksesuaian harapan terhadap pelayanan yang diterima, serta memberikan perhatian yang terfokus pada keluhan yang disampaikan oleh pasien.