

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil yang diperoleh dalam review artikel bahwa :

1. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan di instalasi farmasi rumah sakit di Indonesia kurang puas sedangkan di instalasi farmasi rumah sakit luar negeri tingkat kepuasan pasien sudah terpenuhi atau pasien sudah puas atas pelayanan yang diberikan .
2. Dari kelima dimensi didapatkan nilai 1 artikel internasional dan 4 artikel nasional yaitu pada artikel pertama atau rumah sakit luar negeri keseluruhannya mendapatkan nilai positif atau berindeks positif dibandingkan 4 artikel nasional atau rumah sakit di Indonesia mendapatkan nilai negative atau berindek negative seperti *tangibility* (bukti fisik) -0.24, *reliability* (keandalan) -0.50, *responsiveness* (daya tanggap) -0.36, *assurance* (jaminan) -0.30, dan *emphaty* (empati) -0.30, dari rata-rata hasil keempat artikel yang paling perlu diprioritaskan untuk perbaikan pada dimensi *reliability* (keandalan) sebesar -0.50 , ada juga dimensi yang cukup berpengaruh untuk perbaikan yaitu *tangibility* (bukti fisik) sebesar - 0.24 .

B. Saran

Hasil penelitian ini bisa digunakan sebagai dasar usulan kepada peneliti selanjutnya untuk mengkaji tempat yang tertera pada artikel 5 mengenai peningkatan pelayanan terhadap kelima dimensi. Agar dapat mencapai nilai yang baik dalam pelayanan yang diberikan di instalasi farmasi rumah sakit tersebut.