

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan lima jurnal yang telah digunakan dalam literatur review ini di peroleh kesimpulan sebagai berikut :

Kualitas pelayanan di rumah sakit meliputi reliability, responsiveness, tangible, empathy, assurance serta pelayanan yang baik, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Palembang

B. Saran

1. Perlu dilakukan uji kualitatif terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit
2. Perlu dilakukan uji kuantitatif menggunakan metode cross sectional (tehnik yang digunakan untuk observasi, pendekatan, pengumpulan data) dengan pengambilan sampel *accidental sampling* (pasien yang hanya tersedia di Rumah Sakit) terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dirumah sakit



