

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhakti Wira Tamatama Semarang mengenai tingkat kepuasan pasien dilihat dari 5 dimensi didapatkan hasil sebagai berikut: dimensi perhatian (*Emphaty*) dengan nilai gap sebesar 1,24 (puas), dimensi bukti langsung (*Tangible*) dengan nilai gap sebesar 1,15 (puas), dimensi jaminan (*Assurance*) dengan nilai gap sebesar 1,03 (puas), dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) dengan nilai gap sebesar 0,99 (puas) dan dimensi kehandalan (*Reliability*) dengan nilai gap sebesar 0,97 (puas). Jadi, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang dikategorikan puas dengan nilai gap sebesar 1,07.

B. Saran

1. Bagi rumah sakit

Rumah sakit perlu mempertahankan pelayanan yang sudah dianggap memenuhi kebutuhan dan meningkatkan kinerja serta memperbaiki sarana dan prasarana yang ada di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk adanya penelitian lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dengan metode yang berbeda dan sampel yang lebih luas.