

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

1. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di rumah sakit dipengaruhi oleh 5 dimensi kepuasan yaitu dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dimensi jaminan (*assurance*), dimensi empati (*emphaty*), dan dimensi bukti fisik (*Tangibles*).
2. Berdasarkan hasil seluruh artikel dapat diketahui bahwa dimensi yang memperoleh nilai tertinggi terhadap kepuasan pasien yaitu dimensi kehandalan (*reliability*) dan dimensi ketanggapan (*responsiveness*).
3. Terdapat tiga dimensi yang memperoleh tingkat kepuasan rendah dan perlu dilakukan peningkatan kualitas yaitu dimensi keyakinan, empati dan bukti fisik.

#### B. Saran

1. Perlu dilakukan penelitian tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan dan rawat inap dengan jumlah responden yang lebih banyak agar bisa memberikan pelayanan yang baik dan bermutu terhadap semua pasien rumah sakit.
2. Perlu dilakukan penelitian dengan metode lain yang lebih efektif agar diperoleh hasil penelitian yang tidak bias dan dapat dipertanggungjawabkan.