

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan acuan beberapa jurnal yang digunakan dalam penelitian meta-analisis ini, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan di rumah sakit dipengaruhi oleh beberapa parameter, diantaranya kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan tampilan (*tangible*). Adapun parameter utama yang didapat adalah *assurance* (jaminan) disusul oleh, *responsiveness* (tanggap), *reliability* (kehandalan), *tangible* (tampilan) dan *empathy* (empati).

#### B. Saran

1. Perlu dilakukannya peningkatan pelayanan kefarmasian baik dalam kehandalan, ketanggapan, keyakinan, empati atau bukti langsung yang diberikan kepada pasien.
2. Perlu dilakukannya penelitian dengan artikel yang lebih seragam, sehingga memudahkan bagi peneliti untuk melakukan analisa.
3. Perlu dilakukannya penelitian lanjutan di tiap daerah dikarenakan setiap pasien di tiap daerah mempunyai karakteristik dan budaya yang berbeda-beda.