

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan artikel terkait, 5 dimensi diantaranya tampilan fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati sangat berpengaruh terhadap kriteria penilaian pasien rawat jalan di rumah sakit, yang dimana dilihat dari artikel terkait ada beberapa pasien yang mengharapkan salah satu GAP untuk diutamakan namun belum terpenuhi pada rumah sakit tersebut menjadi contoh berkurangnya penilaian kepuasan pasien rawat.

B. Saran

Rumah sakit dapat mempertimbangkan faktor – faktor yang menjadi hal yang menentukan dalam penilaian terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat digunakan sebagai upaya peningkatan kualitas layanan dan standrt mutu pelayanan rumah sakit