

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan antara lain:

1. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di intalasi farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang pada semua dimensi dengan persentase sebesar 75,84% dan memiliki tingkat kepuasan pada demensi berwujud (*Tangibel*) sebesar 73,19%, dimensi kepastian (*Assurance*) sebesar 77,02%, dimensi empati (*Empaty*) sebesar 76,54%, dimensi keandalan (*Reliabelity*) sebesar 75,44% dan pada dimensi daya tanggap (*Resvonsiveness*) sebesar 75,21%, secara keseluruhan pasien rawat jalan memiliki kepuasan Puas terhadap kualitas pelayanan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang.
2. Terdapat hubungan yang signifkan antara jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Tidar Kota Magelang .

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis, maka saran peneliti antara lain:

1. Pada dimensi *reliability* disarankan bagi pihak rumah sakit untuk meningkatkan pelayanan berupa penyimpanan obat guna menghindari terkontaminasi zat-zat yang dapat mengurangi kualitas obat tersebut.
2. Pada dimensi *tangibles* disarankan bagi pihak rumah sakit untuk meningkatkan pelayanan dengan menyediakan bahan bacaan yang dapat digunakan untuk mengurangi rasa kebosanan sewaktu menunggu untuk disiapkan obanya.
3. Bagi peneliti lain untuk meneliti lebih dalam mengenai kepuasan pelanggan dengan menggunakan variabel lain yang belum dikemukakan.