

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa data dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Variabel keandalan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi farmasi RSUP. Dr. M.Djamil Padang. Dengan demikian hipotesa yang menyatakan keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien terbukti.
2. Variabel Bukti fisik berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi farmasi RSUP. Dr. M.Djamil Padang. Dengan demikian hipotesa yang menyatakan bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien tidak terbukti.
3. Variabel Daya tanggap berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi farmasi RSUP. Dr. M.Djamil Padang. Dengan demikian hipotesa yang menyatakan daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien tidak terbukti.
4. Variabel Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi farmasi RSUP. Dr. M.Djamil Padang.. Dengan demikian hipotesa yang menyatakan jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien terbukti.

5. Variabel empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi farmasi RSUP. Dr. M.Djamil Padang. Dengan demikian hipotesa yang menyatakan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien terbukti.

## **B. Saran**

### **1. Saran Bagi Manajemen RSUP. Dr. M.Djamil Padang.**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan dalam penelitian ini, berikut adalah beberapa saran sebagai bahan pertimbangan bagi rumah sakit :

- a. Dalam kaitannya dengan bukti fisik, RSUP. Dr. M.Djamil Padang perlu meningkatkan fasilitas, yaitu dapat dilakukan dengan memperbaiki fasilitas-fasilitas yang ada, seperti tersedianya ruang tunggu yang nyaman bagi pasien ataupun keluarganya yang datang ke Instalasi farmasi.
- b. Keandalan karyawan dalam melayani pasien perlu ditingkatkan lagi dengan lebih memperpendek prosedur pengambilan obat. Instalasi farmasi juga harus meningkatkan ketepatan janji kepada pasien, misalnya dengan tidak mengulur-ulur waktu pemberian obat sehingga pasien tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan obatnya.
- c. Karyawan Instalasi farmasi RSUP. Dr. M.Djamil Padang harus cepat tanggap terhadap keinginan pasien, sehingga ketika pasien membutuhkan bantuan bisa ditangani secepat mungkin tanpa harus menunggu lama.

### **1. Keterbatasan penelitian**

- a. Penelitian ini hanya menggunakan pasien rawat jalan di Instalasi farmasi RSUP. Dr. M.Djamil Padang. Dengan demikian hasil dalam penelitian ini mungkin tidak sepenuhnya akurat bila diterapkan pada rumah sakit lain.

- b. Penelitian ini hanya menfokuskan kepada keandalan, daya tanggap, bukti fisik, jaminan dan empati. Sedangkan seluruh variabel independen tersebut dapat mempengaruhi variabel dependen sebesar 63,8%. Dan sisanya 36,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
- c. Penelitian ini tidak melihat upaya apa yang telah dilakukan pihak rumah sakit untuk peningkatan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

## **2. Saran Bagi Penelitian Selanjutnya**

- a. Penelitian selanjutnya diharapkan menggunakan responden seluruh pasien RSUP. Dr. M.Djamil Padang tidak hanya rawat jalan saja. Agar hasil penelitian menjadi lebih luas.
- b. Penelitian selanjutnya dapat menguji ulang model penelitian ini dengan menambah variabel-variabel baru. Karena dalam penelitian ini kontribusi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat hanya sebesar 63,8% sedangkan sisanya 36,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

