

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat diambil simpulan bahwa :

1. Kualitas pelayanan farmasi berpengaruh pada kepuasan pasien rawat jalan di RS Bhayangkara Yogyakarta. Wujud nyata (*tangible*) adalah satu-satunya kualitas pelayanan yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan layanan kefarmasian di RS Bhayangkara, sementara dimensi lainnya yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati tidak berpengaruh secara signifikan.
2. Sebagian besar pasien rawat jalan merasa kurang puas dengan kualitas pelayanan farmasi yaitu 102 orang (56,7%) sedangkan pasien rawat jalan yang paling sedikit merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan farmasi yaitu 4 orang (2,2%).

B. Saran

1. Bagi RS Bhayangkara Yogyakarta

Agar menjadikan keluhan-keluhan pelanggan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan kefarmasian. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah menyediakan form berupa kertas dan bolpoint untuk diisi oleh keluarga pasien yang berisi tentang masukan bagi peningkatan pelayanan kefarmasian.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Agar dapat melanjutkan penelitian lebih lanjut dengan mencari variabel lain yang mempengaruhi kepuasan pasien dengan menggunakan metode yang berbeda seperti wawancara mendalam.