

## **BAB 5**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

1. Berdasarkan hasil analisis simultan atau bersama-sama variabel bebas (*independen*) yaitu kualitas pelayanan resep yang terdiri dari 5 dimensi antara lain *reliability* ( $X_1$ ), *responsiveness* ( $X_2$ ), *Assurance* ( $X_3$ ), *tangible* ( $X_4$ ), dan *emphaty* ( $X_5$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan yang dibuktikan dengan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu  $21.167 > 2.33$  dan nilai signifikansi  $0,00 < 0,05$  yang berarti  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak sehingga dapat dikatakan bahwa hasil penelitian ini bisa menjawab dan menerangkan masalah yang ingin diteliti.
2. Hasil analisis secara parsial atau secara masing-masing variabel bebas (*independen*) yaitu kualitas pelayanan resep yang terdiri dari 5 dimensi antara lain *reliability* ( $X_1$ ), *responsiveness* ( $X_2$ ), *Assurance* ( $X_3$ ), *tangible* ( $X_4$ ), dan *emphaty* ( $X_5$ ), hanya variabel *responsiveness* ( $X_2$ ) dan *emphaty* ( $X_5$ ) yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dan yang paling dominan berpengaruh signifikan yaitu *emphaty* ( $X_5$ ) dibuktikan dengan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $2.525 > 1.990$  dan nilai signifikansi  $0.014 < 0.05$  artinya  $H_a$  ditolak dan  $H_o$  diterima.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, peneliti mengemukakan saran yang diharapkan dapat bermanfaat dalam meningkatkan kualitas pelayanan resep demi terciptanya kepuasan pasien rawat jalan dikemudian hari saran atau masukan ini ditunjukkan kepada:

##### **1. Bagi RSUD Dr. H. Moch. Ansari Saleh**

Peneliti mengharapakan kepada pihak rumah sakit untuk melakukan evaluasi lagi kepada petugas Instalasi Farmasi di seluruh depo farmasi agar layanan yang diberikan dapat tercipta secara prima dan sesuai

dengan harapan pasien. Kemudian kepada pihak yang berwenang dari RSUD Dr. H. Moch. Ansari Saleh diharapkan bisa memperbaiki lagi fasilitas sarana dan prasarana di seluruh depo farmasi khususnya instalasi farmasi depo rawat jalan supaya pasien nyaman saat menunggu antrian misalnya memperbaiki AC dan menambah kipas angin demi terciptanya kepuasan pasien.

## 2. Bagi Petugas Instalasi Farmasi Depo Rawat Jalan

Diharapkan hasil penelitian ini bisa menjadi gambaran dan evaluasi agar petugas Instalasi Farmasi depo rawat jalan di RSUD Dr. H. Moch. Ansari Saleh dapat meningkatkan lagi eksistensi, kompetensi, dan profesionalisme dalam melakukan pelayanan resep supaya dapat meningkatkan kepuasan pasien yang akan berpengaruh terhadap kesembuhan pasien meningkat dengan harapan pasien yang begitu tinggi ingin sembuh dengan menekankan asuhan kefarmasian agar pasien mengetahui bahwa peran seorang apoteker atau farmasis itu sangat besar di suatu instansi khususnya RSUD Dr. H. Moch. Ansari Saleh misalnya dengan pemberian informasi obat yang mudah dipahami, tepat, dan akurat supaya tidak ada lagi pasien salah dalam penggunaan obat.

## 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti hal yang sama di lokasi lain. Selanjutnya, bagi peneliti yang ingin meneliti tentang kepuasan pasien disarankan untuk membandingkan dengan variabel lain, selain kualitas pelayanan resep yang terdiri dari lima dimensi yaitu *reliability* ( $X_1$ ), *responsiveness* ( $X_2$ ), *Assurance* ( $X_3$ ), *tangible* ( $X_4$ ), dan *emphaty* ( $X_5$ ) seperti harga (*price*), kualitas produk (obat) dan lainnya.