

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Kualitas pelayanan (variabel berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Rumah Sakit Permata Bunda Malang sebesar 53.5%.

#### **5.2 Saran**

Dari hasil analisis data yang telah dilakukan, maka saran yang penulis ajukan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak RS adalah:

1. Rumah Sakit Permata Bunda harus tetap mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas pelayanan farmasi karena kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
2. Mengingat variabel bebas dalam penelitian ini merupakan hal yang sangat penting dalam mempengaruhi kepuasan konsumen diharapkan hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian ini dengan variabel lain seperti jarak rumah, rujukan, atau harga ekonomis yang merupakan variabel lain diluar variabel yang sudah masuk dalam penelitian ini.
3. Disarankan kepada Rumah Sakit untuk tetap menjaga dan meningkatkan kesopanan, menerapkan 5S (senyum, sapa, salam, sopan, santun) dan memberikan perhatian lebih kepada konsumen.