

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Gambiran Kediri pada dimensi kehandalan memperoleh persentase 94,8%, pada dimensi bukti fisik memperoleh persentase 96,2 %, pada dimensi daya tanggap 83,7 %, pada dimensi empati 93,73 %, pada dimensi jaminan 95,5 %. Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan dari kelima dimensi diperoleh nilai akhir yaitu 92,79 %, menunjukkan bahwa pasien rawat jalan 1 merasa sangat puas dengan kualitas pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan 1 RSUD Gambiran Kediri.

#### 5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, saran – saran yang dapat diberikan adalah :

Diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian pada indikator Tangibels, Responsiveness, Reliability, Assurance, dan Empathy yang dirasa kurang baik dan untuk pelayanan yang mendapatkan nilai puas, sebaiknya tetap mempertahankan predikat tersebut agar kepuasan pasien dapat selalu tercapai secara maksimal.