

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelayanan pada dimensi *Tangibility* di RSUD Undata dalam kategori baik.
2. Pelayanan pada dimensi *Reliability* di RSUD Undata dalam kategori baik.
3. Pelayanan pada dimensi *Responsiveness* di RSUD Undata dalam kategori baik
4. Pelayanan pada dimensi *Assurance* di RSUD Undata dalam kategori baik
5. Pelayanan pada dimensi *Empathy* di RSUD Undata dalam kategori baik
6. Terdapat hubungan *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* dengan kepuasan pasien di RSUD Undata provinsi Sulawesi Tengah, namun tidak terdapat hubungan antara *tangibility* dengan kepuasan pasien.

B. Saran

1. Bagi Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini dapat menambah referensi yang ada di perpustakaan dan dapat dijadikan sebagai masukan pada proses belajar mengajar khususnya tentang faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan di RSUD Undata provinsi Sulawesi Tengah.

2. Bagi Masyarakat

Sebagai bahan masukan bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan di rumah sakit.

3. Bagi Instansi Tempat Meneliti

Sebagai masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terutama berkaitan dengan kepuasan pasien pada rawat jalan di rumah sakit.