

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

1. Kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit terhadap kepuasan pasien yang dipengaruhi oleh factor kepuasan pasien oleh teori menurut Daryanto dan Setyobudi (2014) dan terdiri dari yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan sarana fisik. Hasil analisis dari sepuluh jurnal menyatakan bahwa sebanyak 9 jurnal yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, 1 jurnal menyatakan tidak kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dipengaruhi faktor kepuasan pasien.
2. Hasil identifikasi factor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan telah dibagi menurut kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, sarana fisik di rumah sakit.

#### **5.2 Saran.**

1. Bagi Rumah Sakit  
Rumah Sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit harus lebih memperhatikan berbagai factor yang mempengaruhi kepuasan pasien itu sendiri terutama pada faktor kualitas pelayanan