

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Karakteristik karyawan di Unit Farmasi Rumah Sakit Wiyung Sejahtera mayoritas berjenis kelamin perempuan, rentang usia 25-35 tahun. Masa kerja kurang dari 3 tahun. Tingkat pendidikan diploma. Status belum menikah.
2. *Internal service quality* pada aspek *tools* memiliki nilai kategori cukup baik, dan aspek *policies and procedures, teamwork, management support, goal alignment, effective training, communication, reward and recognition* memiliki kategori baik.
3. Kepuasan karyawan meliputi aspek pekerja itu sendiri, promosi kerja, gaji, supervisi dan rekan kerja. Hasil adalah bahwa yang memiliki kategori puas adalah pekerja itu sendiri, promosi kerja, gaji, supervisi dan rekan kerja. Dan untuk kategori cukup puas tidak ada.
4. Berdasarkan hasil analisis uji regresi linier berganda didapatkan hasil bahwa terdapat pengaruh antara variabel *internal service quality* terhadap kepuasan karyawan di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera. Ada 4 aspek yang berpengaruh yaitu *tools, management support, communication, reward and recognition*. Sedangkan aspek yang tidak berpengaruh yaitu *policies and procedures, teamwork, goal alignment, effective training*.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, berikut ini adalah saran yang mampu diberikan oleh peneliti antara lain:

1. Perlu dilakukan penambahan dan pembaruan perlengkapan, untuk melengkapi peralatan yang mendukung pekerjaan untuk meningkatkan *internal service quality* di Unit Farmasi Rumah Sakit Wiyung Sejahtera.
2. Untuk penelitian selanjutnya, dilakukan penelitian di unit lainnya yang berada di Rumah Sakit Wiyung Sejahtera guna melihat rekomendasi lain dalam pengambilan keputusan. Maka perlu diadakan penelitian terkait analisis pengaruh *internal service quality* terhadap kepuasan karyawan di unit farmasi dengan metode kuantitatif sehingga dapat memberikan penjelasan yang lebih spesifik .