

## **BAB IV PENUTUP**

### **4.1 Kesimpulan**

Tujuan dari studi ini ialah untuk mengetahui pengaruh *Tangible* (Bukti Fisik) serta *Reliability* (Keandalan) terhadap Kepuasan Pasien di RSIA 'Aisyiyah Kota Samarinda.

1. *Tangible* (Bukti Fisik) membawa dampak terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Ibu dan Anak 'Aisyiyah Kota Samarinda. Dari Hasil tersebut bisa diambil kesimpulan bahwa *Tangible* (Bukti Fisik) diterima.
2. *Reliability* (Keandalan) membawa dampak terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Ibu dan Anak 'Aisyiyah Kota Samarinda. Dari Hasil tersebut bisa diambil kesimpulan *Reliability* (Keandalan) diterima.
3. *Tangible* (Bukti Fisik) dan *Reliability* (Keandalan) secara simultan membawa dampak terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Ibu dan Anak 'Aisyiyah.

### **4.2 Keterbatasan**

Penelitian ini mengkaji banyak kendala yang mungkin berdampak pada temuan dan bertindak sebagai stimulus bagi peneliti masa depan untuk menyempurnakan penelitian ini. Penelitian ini memiliki beberapa kekurangan yang perlu disempurnakan. Beberapa kendala tersebut antara lain:

1. Kurangnya literatur yang berkaitan dengan temuan penelitian sebelumnya. Akibatnya, ada banyak masalah dengan penelitian dan analisis dalam penelitian ini.
2. Dalam hal kemungkinan korelasi antara jawaban responden dan keadaan nyata yang ada di lembaga atau organisasi, penelitian kuesioner memiliki keterbatasan.

### **4.3 Saran**

Hasil penelitian mengenai pengaruh keandalan dan bukti nyata terhadap kepuasan pasien di RSIA 'Aisyiyah Kota Samarinda menunjukkan saran ialah:

1. Bagi RSIA 'Aisyiyah agar trus memperhatikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Terutama memperhatikan serta meningkatkan fasilitas dan keandalan para petugas medis dan non medis rumah sakit.
2. Untuk memperluas cakupan penelitian ini, lebih banyak faktor harus dapat diakses oleh para peneliti di masa depan.