

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Dari kesimpulan kelima jurnal yang di deteksi dengan tersebut yaitu:

1. Dimensi Reliabilty : di lihat dari kelima jurnal pada dimensi reliability terdapat 3 jurnal yang memiliki nilai kepuasan di atas 50 % yaitu jurnal 1 (100%), jurnal 3 (79%) dan jurnal ke 4( 97,8%) namun ada juga yang memiliki nilai kepuasan dibawah 50% yaitu jurnal 2 (29%) dan jurnal 5 (28,6%)
2. Dimensi Responsive : di lihat dari kelima jurnal pada dimensi responsive terdapat 3 jurnal yang memiliki nilai kepuasan di atas 50% yaitu jurnal 1 (99%), jurnal 3 (82,59%) dan jurnal 4 (96.1%) namun terdapat 2 jurnal yang memiliki nilai dibawah 50% yaitu jurnal 2(25%) dan jurnal 5(22,2%)
3. Dimensi Assurance : di lihat dari kelima jurnal pada dimensi Assurance terdapat 4 jurnal yang memiliki nilai kepuasan di atas 50% yaitu jurnal 1(99%), jurnal 3(78,05%), jurnal 4(96,1%) dan jurnal 5(55,6%) namun masih terdapat 1 jurnal yang memiliki nilai di bawah 50% yaitu jurnal ke-2 yang memiliki nilai (26%)
4. Dimensi Emphaty : di lihat dari kelima jurnal pada dimensi emphaty terdapat 3 jurnal yang memiliki nilai kepuasan diatas 50% yaitu jurnal 1(99%), jurnal 3(78,62%), jurnal 4(95,3%) namun ada juga yang memiliki nilai kepuasan dibawah 50% yaitu jurnal 2 (29%) dan jurnal 5 (27%)
5. Dimensi Tangible : di lihat dari kelima jurnal pada dimensi tangible terdapat 4 jurnal yang memiliki nilai kepuasan diatas 50% yaitu jurnal 1(98%), jurnal 3(74,11%), jurnal 4(98,3%) dan jurnal 5(60,3%) namun masih terdapat 1 jurnal yang masih memiliki nilai kepuasan di bawah 50% yaitu jurnal 2(39%)

### **B. Saran**

Saran yang dapat digunakan ialah penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi rumah sakit dan dapat di jadikan bahan referensi penelitian lebih lanjut bagi bagi pihak yang ingin meneliti

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA