

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil yang diperoleh dalam review artikel bahwa :

1. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan di Apotek sudah puas.
2. Dari kelima dimensi didapatkan nilai rata-rata kelima artikel yaitu tangibility (bukti fisik) 81,5%, reliability (keandalan) 81,7%, responsiveness (daya tanggap) 83,9%, assurance (jaminan) 83,2%, dan empathy (empati) 82,2%, dari rata-rata hasil kelima artikel yang paling berpengaruh pada dimensi responsiveness (daya tanggap) sebesar 83,9%, ada juga dimensi yang kurang berpengaruh yaitu tangibility (bukti fisik) sebesar 81,5%, hal tersebut juga sudah termasuk dalam kategori puas, tetapi ada beberapa hal yang masih harus diperbaiki kembali saat pelayanan di Apotek.

B. Saran

Hasil penelitian ini bisa digunakan sebagai dasar usulan kepada peneliti selanjutnya untuk mengkaji tempat yang tertera pada artikel 5 mengenai peningkatan pelayanan terhadap dimensi bukti fisik dan keandalan. Agar dapat mencapai nilai yang baik dalam pelayanan yang diberikan di apotek tersebut.