

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari review artikel jurnal yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan (pasien) terhadap kualitas pelayanan obat di apotek dinilai baik. Dari kelima dimensi yaitu dimensi reliability (kehandalan), dimensi responsiveness (dayatanggap), dimensi assurance (jaminan), dimensi empathy (empati), dan dimensi tangibles (buktifisik) dinilai baik dan masuk dalam kategori puas untuk masing-masing kategori.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang didapat, peneliti memiliki saran sebagai berikut.

1. Perlunya perbaikan pelayanan yang diberikan apotek kepada konsumen untuk meningkatkan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan apotek.
2. Perlunya memperhatikan kebutuhan konsumen agar konsumen merasa diperhatikan dan akan mengulang untuk kunjungan berikutnya.
3. Perlu adanya komunikasi yang baik antara petugas dan konsumen agar konsumen merasa nyaman dan jelas terhadap penggunaan obat dan terapi yang diperlukan.

4. Menentukan skala prioritas terhadap pelayanan mana yang perlu perbaikan, perlu ditingkatkan atau bahkan perlu ditambahkan.