BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian tentang gambaran kepuasan pasien pada apotek k-24 gubug menggunakan penilaian lima dimensi dapat disimpulkan bahwa:

- 1. Setelah di teliti pasien di Apotek K-24 Gubug memiliki kepuasan pasien dalam kategori tinggi pada pelayanan yang telah di berikan petugas untuk responden/pasien dan ada beberapa saja responden yang merasa kurang puas mengenai pelayanan yang telah di berikan.
- 2. pada apotek k-24 gubug melalui penilaian 5 dimensi juga memiliki rata-rata nilai indeks tinggi seperti dimensi kehandalan 99,5%, dimensi ketanggapan 99,8%, dimensi jaminan 99,35%, dimensi perhatian 98,8% dan terakhir dimensi bukti fisik sebesar 99,25 % dari semua ini maka didapatkan keseluruhan jumlah rata-rata nilai indeks sebanyak 99,35% maka dapat dikategorikan dalam kategori tinggi.

B. Saran

1. Bagi Peneliti

penelitian ini dapat digunakan sebagai pengalaman nyata dilapangan dan juga dapat memberikan bukti secara ilmiah dalam bidang pelayanan jasa kesehatan terutama pada pelayanan kefarmasian.

2. Bagi Apotek K-24 Gubug

Penelitian ini nantinya juga dapat digunakan sebagai evaluasi dan dapat lebih meningkatkan dalam pelayanan agar pelanggan lebih puas. pada penelitian ini pelanggan sudah merasa sangat puas agar pihak petugas apotek bisa mempertahankan kinerjanya dalam melakukan pelayanan kefarmasian.

3. Bagi Ilmu Pengetahuan

Hasil dari penelitian ini dapat dikembangkan untuk menambah ilmu pengetahuan dan pengembangan tentang kepuasan pasiean terhadap pelayanan di farmasi ataupun apotek lainnya.