

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

1. Dari masing – masing tingkat kepuasan konsumen menunjukkan pada lima dimensi yaitu dimensi ketanggapan dengan skor persentase sebesar 80,72% kategori puas, dimensi kehandalan dengan skor persentase sebesar 77,88% kategori puas, dimensi jaminan dengan skor persentase sebesar 79,48% kategori puas, dimensi empati dengan skor persentase sebesar 79,08% kategori puas, dan dimensi bukti nyata dengan skor persentase sebesar 80,08% kategori puas.
2. Hasil perhitungan tingkat kepuasan konsumen berdasarkan lima dimensi yaitu dimensi ketanggapan, kehandalan, jaminan, empati, bukti nyata, kepuasan konsumen rata – rata mencapai 79,45% dengan kategori puas, dengan tingkat kepuasan konsumen yang mencapai rata - rata maka konsumen telah mencapai standar kepuasan berdasarkan lima dimensi tersebut.

#### **B. Saran A**

Saran yang diperoleh setelah melakukan penelitian ini adalah :

1. Kualitas pelayanan di apotek Kon Ndang Sehat perlu ditingkatkan agar konsumen tetap merasakan kepuasan pelayanan yang ditinjau dari kelima dimensi mutu pelayanan tersebut.

2. Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan di apotek Kon Ndang Sehat, perlu dilakukan evaluasi mutu pelayanan secara periodik setiap 6 bulan sekali melalui pembagian kuesioner kepada konsumen.