

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

1. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap Apotek Karunia Sehat Baru Kabupaten Semarang terhadap kualitas pelayanan masuk dalam kategori sangat puas dengan nilai rata-rata sebesar 91,80%.
2. Gambaran tingkat kepuasan masing-masing, yaitu diperoleh hasil dimensi *responsiveness* (ketanggapan) 91,42%, dimensi *assurance* (jaminan) 94,39%, dimensi *tangible* (bukti fisik) 88,16%, *emphaty* (empati) 94,19% , dan *dimensi Reliability* (kehandalan) 90,76%,

B. Saran

Dengan memperhatikan kondisi selama penelitian, maka terdapat beberapa saran sebagai berikut :

1. Bagi Apotek

Pihak apotek harus mempertahankan dan senantiasa meningkatkan atribut dimensi yang dianggap penting dan sesuai harapan terutama pelayanan pada bagian kuadran II harus di pertahankan sehingga pengguna merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan Apotek Karunia Sehat Baru Kabupaten Semarang.

2. Bagi Masyarakat

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi tentang mutu pelayanan dan penilaian kepuasan dari pasien yang telah membeli obat di Apotek, sehingga meningkatkan kepercayaan kepuasan dalam membeli obat dan menjadi sasaran pasien dalam pengobatan keluarga.

3. Bagi Peneliti

Peneliti perlu melakukan evaluasi berkala selanjutnya sejauh mana pelayanan yang diberikan pada pasien di Apotek.

4. Bagi Instusi Pendidikan

Penelitian ini dapat memberikan perhatian yang berguna untuk perkembangan pendidikan terutama di bidang kefarmasian dan dalam pelayanan kepuasan pasien.

5. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya dapat menambahkan pernyataan negatif dengan cara penilaian berbanding terbalik dengan pernyataan positif, selain itu peneliti menambah sampel yang lebih besar dan metode observasi lainnya sehingga dapat diperoleh hasil yang lebih bagus.