

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan KIE di Apotek Puri Farma Salatiga dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan pasien di Apotek Puri Farma Salatiga terhadap pelayanan KIE masuk dalam kategori sangat puas pada setiap dimensi yaitu dimensi *assurance* (ketersediaan) dengan persentase nilai rata-rata indeks sebesar 85,5%, dimensi *tangible* (berwujud) dengan persentase nilai rata-rata indeks sebesar 85,2%, dimensi *reliability* (kehandalan) dengan persentase nilai rata-rata indeks 85%, dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dengan persentase nilai rata-rata indeks sebesar 84,7%, dan dimensi *emphaty* (kepedulian) dengan persentase nilai rata-rata indeks sebesar 84,2%.
2. Berdasarkan hasil analisis uji *chi square* mengenai hubungan karakteristik pasien dengan tingkat kepuasan yaitu tidak terdapat hubungan yang signifikan antara usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan pekerjaan.

B. Saran

Saran dari penelitian ini diharapkan kualitas pelayan KIE di Apotek Puri Farma Salatiga perlu ditingkatkan agar pasien tetap merasakan kepuasan dari pelayanan yang diberikan.