

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dari hasil evaluasi tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek K-24 Kiaracandong menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berdasarkan dimensi kualitas pelayanan pada dimensi Sarana Fisik (*Tangible*) dengan kategori sangat puas (91,1%), Keandalan (*Reliability*) dengan kategori sangat puas (89,9%), Daya Tanggap (*Responsiveness*) dengan kategori sangat puas (91,3%), Jaminan (*Assurance*) (92,4%), dan Empati (*Emphaty*) dengan kategori sangat puas (91,9%). Dari kelima dimensi didapatkan hasil presentase 91,32% dengan kategori sangat puas.

5.2 Saran

Apotek K-24 Kiaracandong diharapkan bisa terus berkembang dan dapat terus mempertahankan kualitas dari pelayanannya sehingga bisa meningkatkan kepercayaan, kenyamanan, dan kepuasan pelanggan dalam menerima pelayanan kefarmasian. Dan untuk penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kefarmasian.