

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

1. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Nusa Farma Kota Bandung secara keseluruhan diperoleh persentase sebesar 75% termasuk kedalam kategori cukup puas.
2. Berdasarkan 5 dimensi pelayanan ukuran kepuasan dari yang tertinggi hingga ke yang terendah yaitu dimensi kehandalan, jaminan > dimensi ketanggapan > dimensi bukti fisik > dimensi empati.

6.2 Saran

1. Memperbaiki sarana prasarana yang ada di Apotek untuk meningkatkan kepuasan pasien terutama dalam hal pencegahan infeksi covid-19 di masa pandemi ini.
2. Mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memberikan pelayanan yang lebih berkualitas.