

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Komunitas Sehat Permata yaitu sangat puas dengan total persentase rata-rata sebesar 85,30%. Adapun dengan tingkat kepuasan paling besar pada dimensi Empati (*emphaty*) 88,32% dengan klasifikasi sangat puas, urutan kedua dengan tingkat kepuasan paling besar yaitu pada dimensi Ketanggapan (*responsiceness*) 85,92% dengan klasifikasi sangat puas, selanjutnya pada dimensi Jaminan (*assurance*) 85,35% dengan klasifikasi sangat puas, pada dimensi Keandalan (*rehabiality*) 83,90% dengan klasifikasi sangat puas, dan pada dimensi terakhir mendapatkan nilai paling rendah diantara dimensi lainnya yaitu dimensi Berwujud (*tangibles*) 83,01% dengan klasifikasi sangat puas meskipun nilai persentasenya yang lebih kecil di banding dengan dimensi lain, persentase rata-rata tingkat kepuasan konsumen di Apotek Komunitas Sehat Permata yaitu 85,30% dengan klasifikasi sangat puas.

5.2 Saran

1. Apotek komunitas sehat permata diharapkan mampu mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah sangat baik, dan memperbaiki pelayanan yang masih kurang.
2. Menyediakan media informasi seperti brosur untuk memberikan gambaran pengetahuan serta wawasan kepada konsumen dalam penggunaan obat agar lebih tepat.
3. Bagi peneliti selanjutnya untuk penelitian penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya, bisa dilakukan dengan penelitian yang berbeda dengan permasalahan yang berbeda seperti melakukan perbandingan dengan harapan yang di inginkan oleh konsumen.