BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian gambaran kepuasan pelanggan terhadap pelayanan distribusi sediaan farmasi di PT. Kebayoran Pharma Banjarmasin dilihat dari 5 dimensi pelayanan diperoleh hasil skor rata-rata berwujud 78,72 %, kehandalan 81,72 %, ketanggapan 82,60 %, empati 82,80 %, jaminan atau keyakinan 80,56 %. Sehingga diambil kesimpulan bahwa pelanggan merasa sangat puas terhadap pelayanan distribusi sediaan farmasi dengan nilai rata-rata dari seluruh dimensi sebesar 81,28 % .

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan disarankan agar tetap dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan, serta lebih bisa meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi sehingga dapat meningkatkan penjualan dan pendapatan bagi perusahaan. Pihak manajemen PT. Kebayoran Pharma Banjarmasin perlu memprioritaskan pembenahan terhadap kinerja yang dinilai masih kurang oleh pelanggan. Hal ini perlu dilakukan agar pelanggan tidak berpindah ke PBF lain. Pihak manajemen perlu melakukan evaluasi tentang kepuasan pelanggan secara kontinu agar dapat mengevaluasi kinerja perusahaan sehingga dapat meningkatkan penjualan perusahaan.