

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian ini dapat disimpulkan :

1. Karakteristik demografi responden berdasarkan umur pasien di Apotek Kimia Farma 217 Periode Februari 2020 yaitu didominasi oleh pasien kelompok usia >30 tahun (65%).
2. Karakteristik demografi responden berdasarkan jenis kelamin di Apotek Kimia Farma 217 yaitu didominasi oleh pasien dengan jenis kelamin perempuan (62%).
3. Persentase pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 217 menunjukkan bahwa konsumen yang merasa sangat puas sebesar 43,10 %, cukup puas 45,48 %, dan tidak puas 11,43 %.
4. Persentase tingkat kepuasan di Apotek Kimia Farma 217 menunjukkan bahwa konsumen yang merasa sangat puas sebesar 38,57 %, cukup puas 43,1 % dan tidak puas 18,33 %.
5. Faktor Petugas Apotek Kimia Farma 217 yang memberikan perhatian terhadap keluhan pelanggan menjadi salah satu alasan pelanggan cukup puas hal tersebut tergambar dari hasil responden dengan nilai rata-rata (45,48%)
6. Persentase tingkat kepuasan pasien sebesar 43,10% dengan kategori cukup puas. Salah satu indikator penyebab tingginya hal tersebut karena Petugas Apotek Kimia Farma 217 dapat memahami kebutuhan pelanggan.

5.2 Saran

5.2.1 Bagi Institusi

Untuk mendapatkan tingkatan sangat puas apotek perlu meningkatkan pengelolaan sumber daya seperti peningkatan

pengetahuan dan kompetensi sumber daya manusia, sarana dan prasarana khususnya ruang khusus konseling dan sarana pendukung seperti buku-buku sumber kepustakaan untuk melaksanakan informasi obat.

5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya

Perlu dilakukan penelitian kepuasan pasien berdasarkan kelima dimensi yaitu dimensi *tangibles* (bukti langsung), dimensi *responsiveness* (ketanggapan), dimensi *reliability* (kehandalan), dimensi *assurance* (jaminan), dan dimensi *empathy*.