BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Lambung Mangkurat Medical Center menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terbesar pada dimensi empati (85,1%), kemudian dimensi jaminan (84,2%), dimensi bukti langsung (83,1%), selanjutnya dimensi kehandalan (82,7%) dan yang terakhir adalah dimensi ketanggapan (80,7%). Persentase rata-rata tingkat kepuasan konsumen dari 5 dimensi adalah 83,2% pada kategori sangat puas. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen Apotek LMMC merasa sangat puas yang berarti bahwa layanan yang diterima melebihi harapan konsumen.

5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan dari hasil dan pembahasan adalah:

5.2.1 Bagi Apotek LMMC

1. Diharapkan dapat mempertahankan kualitas yang sudah baik dan memperbaiki kekurangan yang ada.
2. Melengkapi ketersediaan obat baik itu jenis dan jumlah obat agar obat yang diberikan sesuai dengan permintaan dokter.
3. Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dalam bidang farmasi dan komunikasi bagi petugas apotek LMMC dengan cara mengikuti pelatihan, seminar dan workshop yang diakomodir oleh Apotek LMMC.
4. Meningkatkan ketanggapan terhadap konsumen karena pelayanan yang cepat dan tepat sediaan merupakan salah satu faktor penentu kepuasan. Meningkatkan kecepatan dapat dengan melengkapi peralatan.
5. Menambahkan jumlah tempat duduk di ruang tunggu apotek dan

6. fasilitas lain seperti televisi dan Wi-Fi.
7. Diharapkan dapat melakukan evaluasi tingkat kepuasan konsumen pada waktu tertentu untuk perkembangan dan kemajuan pelayanan di Apotek LMMC, karena kepuasan konsumen akan selalu berubah sesuai dengan harapan dan kenyataan yang dirasakan konsumen tersebut.

5.2.2 Bagi Institusi Pendidikan

Perlu menambahkan referensi terutama rilisan terbaru sebagai bahan bacaan mahasiswa guna mempermudah dalam penulisan Laporan Tugas Akhir.