

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dari pembahasan di atas, dapat ditarik kesimpulan antara lain :

1. Karakteristik konsumen di Apotek Satu Tunggal Farma adalah :
  - a. Mayoritas berjenis kelamin wanita 73%
  - b. Mayoritas berstatus kawin 77%
  - c. Mayoritas 23% berusia 16 tahun – 25 tahun, 23% berusia 26 tahun – 35 tahun, 23% berusia 36 tahun – 45 tahun.
  - d. Mayoritas berlatar belakang pendidikan SLTA 80%
  - e. Mayoritas pekerjaannya pegawai swasta 43%
  - f. Mayoritas tidak / belum berpenghasilan (didominasi pelajar / mahasiswa dan Ibu rumah tangga) 43%
2. Kepuasan konsumen di Apotek Satu Tunggal Farma adalah puas, dengan nilai rata-rata kepuasan terhadap lima dimensi kualitas pelayanan (tanggapan, kehandalan, kepastian, empati, dan berwujud) sebesar 3,99.

#### **5.2 Saran**

- a. Untuk manajemen Apotek Satu Tunggal Farma:
  - ✓ Menyiapkan nomor antrian untuk mencegah antrian yang tidak teratur
  - ✓ Memberi kesempatan petugas farmasi untuk meningkatkan pengetahuan tentang obat dengan mengikuti kegiatan seminar, pelatihan, dan lain sebagainya.
  - ✓ Memperbaiki dan meningkatkan kuantitas / kualitas sarana pra sarana apotek.
  - ✓ Mengkaji ulang pemberian harga obat supaya adanya kesesuaian harga atau biaya yang dibayar oleh pasien.
- b. Perlu dilakukan penelitian serupa untuk apotek-apotek swasta dan yang masih baru didirikan. Hal ini bertujuan untuk perbaikan keterlanjutan dari apotek itu sendiri.