

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisa kepuasan pelanggan maka dapat disimpulkan bahwa aspek kehandalan, daya tanggap, empati, kepastian/jaminan dan bukti langsung memiliki kriteria hasil dengan nilai skor rata-rata kehandalan 3,3; daya tanggap 3,9; empati 4,1; kepastian/jaminan 3,5 dan bukti langsung sebesar 3,4. Berdasarkan hasil dari 5 kriteria tersebut, menunjukkan bahwa rata-rata keseluruhan proses pelayanan konseling di Apotek Bu Haji yaitu sebesar 3,6 termasuk pada kategori nilai baik.

#### **5.2 Saran**

Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dalam pelayanan konseling, maka peneliti memberikan saran terhadap Apotek Bu Haji antara lain :

- 1) Mengadakan pelatihan rutin terhadap petugas kefarmasian guna peningkatan aspek kehandalan yang memiliki skor rata-rata terendah.
- 2) Peningkatan kembali kelengkapan obat-obatan baik alat kesehatan hingga perbekalan farmasi lainnya.
- 3) Mengupayakan kenyamanan ruang tunggu dan kebersihan lingkungan apotek.
- 4) Memiliki fasilitas tambahan seperti timbangan berat badan sebagai penunjang pelayanan.
- 5) Dapat menggunakan hasil penelitian ini guna evaluasi kinerja untuk semakin lebih baik.