

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen di Apotek Betoyo jalan Raya Sembayat Ruko Nomor 3 Kecamatan Manyar, Kabupaten Gresik, Jawa Timur dapat disimpulkan bahwa mayoritas konsumen datang di apotek lebih dari 5 kali (70%); mayoritas konsumen menjawab kuesioner tentang tujuan beli/tebus obat diperoleh hasil yang sama, yaitu untuk diri sendiri 50% dan untuk anak/keluarga 50%. Kepuasan konsumen di Apotek Betoyo adalah puas, dengan nilai rata-rata kepuasan terhadap lima dimensi kualitas pelayanan (tanggapan, kehandalan, kepastian, empati dan berwujud) sebesar 3,81.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian ini peneliti dan konsumen menyarankan kepada pihak Apotek Betoyo Manyar Gresik tentang fasilitas apotek yang perlu diperbaiki untuk mendatangkan kepuasan pasien.