

BAB 5

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Apotek Narendra dikategorikan puas dengan rata-rata 56%, dimana dimensi bukti fisik sebesar 55,3% puas, pada dimensi kehandalan sebesar 57,4% puas, pada dimensi ketanggapan sebesar 59,6% puas, pada dimensi keyakinan sebesar 59,6% puas dan pada dimensi empati sebesar 46,8% puas.

1.2 Saran

Kepada para petugas Apotek Narendra diharapkan lebih bersikap ramah dalam melakukan pelayanan terhadap konsumen dikarenakan pelayanan yang baik dapat mempengaruhi kualitas dari apotek.

