

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada 84 responden di Apotek Kimia Farma 731 Usman Sadar Gresik diperoleh hasil tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan swamedikasi di Apotek Kimia Farma Usman Sadar Gresik mendapatkan nilai tingkat kepuasan pasien sebesar 90,92% dengan klasifikasi sangat puas. Mayoritas pasien yang melakukan swamedikasi di Apotek Kimia Farma Usman Sadar adalah perempuan dengan persentase 68% sedangkan latar pendidikan pasien adalah sarjana.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil dan pembahasan dari penelitian ini, maka penulis memberikan saran bagi petugas kefarmasian dapat meningkatkan pelayanan swamedikasi khususnya pada bagian dimensi kehandalan dengan cara rutin melakukan *product knowledge* secara rutin.