

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa:

1. Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi *reliability* sebagian besar (66%) sangat puas.
2. Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi *responsiveness* sebagian besar (54%) sangat puas.
3. Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi *assurance* sebagian besar (51%) sangat puas.
4. Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi *empathy* sebagian besar (55%) puas.
5. Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi *tangibles* sebagian besar (53%) sangat puas.
6. tingkat kepuasan pelayanan resep di Apotik Klinik Satelit Kalimantan Gresik adalah sebagian besar (57%) puas.

6.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, saran-saran yang dapat diberikan untuk unsur pelayanan yang mendapat nilai setuju atau puas, sebaiknya tetap mempertahankan predikat yang telah didapat terlebih dapat meningkatkan kualitas pelayanan agar menjadi lebih baik lagi.