

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada 93 responden di Apotek Zaff Farma diperoleh hasil tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian selama pandemi *COVID-19* di Apotek Zaff Farma Gresik mendapatkan nilai profil kepuasan konsumen sebesar 88,5% dengan klasifikasi sangat puas.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil dan pembahasan dari penelitian ini, maka penulis memberikan saran bagi petugas kefarmasian sekaligus pemilik sarana apotek di Apotek Zaff Farma untuk meningkatkan pelayanan kefarmasian selama pandemi *COVID-19* khususnya pada dimensi bukti fisik (*tangible*) dengan menambah dan merawat fasilitas apotek, agar konsumen nyaman saat menebus obat dan pada dimensi kehandalan (*reliability*) dengan melengkapi beberapa golongan obat yang belum tersedia di Apotek Zaff Farma.