

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa data yang telah dilakukan tentang kepuasan pelayanan di Apotek Mida Farma Gresik mendapatkan hasil yaitu :

1. Tingkat kepuasan pelanggan di Apotek Mida Farma Gresik pada dimensi kehandalan yang memiliki kriteria Puas sebanyak 76%, pada dimensi daya tanggap kriteria Puas sebanyak 44%, pada dimensi empati kriteria Puas sebanyak 76%, sedangkan pada dimensi berwujud kriteria Puas memperoleh presentasi sebanyak 36%.
2. Sedangkan tingkat kepuasan pelanggan di Apotek Mida Farma Gresik pada dimensi kehandalan yang memiliki kriteria Sangat Puas sebanyak 18%, pada dimensi daya tanggap kriteria Sangat Puas sebanyak 4%, pada dimensi empati kriteria Sangat Puas sebanyak 12%, sedangkan pada dimensi berwujud kriteria Sangat Puas memperoleh presentasi sebanyak 64%.

5.2 Saran

Dari kesimpulan di atas, maka didapatkan saran sebagai berikut :

1. Lebih ditingkatkan lagi kinerja dalam kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan oleh pelanggan serta meningkatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh konsumen.
2. Ditambahkan kotak saran agar konsumen memberikan saran apa yang kurang dari pelayanan dan fasilitas yang diberikan. Setelah itu pegawai dan pemilik apotek diusahakan untuk langsung menjalankan apa yang di keluhkan pelanggan.