

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan swamedikasi di Apotek Manukan Krajan Surabaya dapat disimpulkan bahwa berdasarkan dimensi yang dinilai untuk tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan swamedikasi di Apotek Manukan Krajan Surabaya dinyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan dengan nilai persentase rata-rata sebesar 81,77% dari 90 konsumen yang menjadi responden. Tingkat kepuasan tersebut berdasarkan 5 dimensi yaitu dimensi kehandalan (*reliability*) didapatkan kategori sangat puas dengan rata-rata 85,56%, ketanggapan (*responsiveness*) didapatkan kategori sangat puas dengan rata-rata 83,28%, jaminan (*assurance*) didapatkan kategori puas dengan rata-rata 77,42%, empati (*empathy*) didapatkan kategori sangat puas dengan rata-rata 80,44%, dan bukti fisik (*tangible*) didapatkan kategori sangat puas dengan rata-rata 82,17%.

5.2 Saran

Dari hasil peneliti dan konsumen menyarankan kepada pihak Apotek Manukan Krajan Surabaya perlu meningkatkan ketersediaan obat dan alat kesehatan dengan memperhatikan sistem pengadaan atau perencanaan yang tepat, serta melihat dari stok obat yang sering keluar atau *fast moving*. Selain itu perlu meningkatkan kinerja pelayanan swamedikasi dengan baik untuk mendatangkan kepuasan konsumen. Kepada institusi pendidikan sebagai referensi dalam penelitian selanjutnya tentang tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan swamedikasi.