

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa data tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan informasi obat pada Apotek Berkah Peganden Gresik diperoleh rata-rata tingkat harapan sebesar 85% dengan kategori sangat penting, dan untuk nilai persentase kepuasan sebesar 77% dengan kategori puas.

5.2 Saran

1. Peneliti Lainnya

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya untuk mengetahui kepuasan yang kemudian dibandingkan dengan harapan yang diinginkan oleh pasien. Dan menjadi pembelajaran berharga dan ilmu yang didapatkan selama penelitian dapat digunakan dan dapat dijadikan referensi dalam penelitian selanjutnya.

2. Apotek Berkah Peganden

Dimensi fasilitas berwujud memperoleh rata-rata terendah, sehingga pihak apotek agar dapat meningkatkan sarana dan prasarana terutama untuk memberikan ruang privasi yang nyaman untuk pelayanan informasi obat agar kenyamanan pasien tetap terjaga. Selain itu juga diberikan alat bantu seperti brosur, gambar, dan video untuk mendukung saat pelayanan informasi obat kepada pasien. Selain itu pihak apotek agar selalu memberikan pelayanan yang lebih maksimal lagi sehingga kepuasan pasien di Apotek Berkah semakin meningkat.