

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Rido Farma Tangerang Selatan yang dilakukan pada bulan Juni - Juli 2024 dapat disimpulkan :

1. Persentase karakteristik responden terbanyak pada jenis kelamin perempuan sebanyak 59 responden (56,2%), usia 26 – 35 tahun sebanyak 40 responden (38,1%), pendidikan terakhir SMA/MA/SMK sebanyak 70 responden (66,7%), pekerjaan ibu rumah tangga sebanyak 49 responden (46,7%), dan kunjungan ke apotek lebih dari 5 kali sebanyak 73 responden (69,5%).
2. Hasil penelitian tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Rido Farma Tangerang Selatan masuk kedalam kategori puas dengan persentase sebesar (77,7%) dapat dikategorikan puas karena range pada kategori puas yaitu sebesar 62,51% - 81,52%. Pada dimensi kehandalan didapatkan persentase sebesar (73,8%) dengan klasifikasi puas, dimensi daya tanggap didapatkan persentase sebesar (78,9%) dengan klasifikasi puas, dimensi keyakinan didapatkan persentase sebesar (78%) klasifikasi puas, dimensi empati didapatkan persentase sebesar (77,4%) klasifikasi puas, dan pada dimensi penampilan didapatkan persentase sebesar (80,3%) klasifikasi puas.
3. Tidak terdapat hubungan antara jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan kunjungan dengan kepuasan pelanggan di Apotek Rido Farma Tangerang Selatan. Terdapat hubungan antara usia dengan tingkat kepuasan pelanggan di Apotek Rido Farma Tangerang Selatan.

## **5.2. Saran**

### **1. Bagi Apotek**

Disarankan agar apotek melakukan peningkatan layanan pada bagian pelayanan jam buka apotek menjadi 24 jam. Perlu adanya indikator penilaian petugas apotek dan pemantauan dalam melakukan pelayanan kefarmasian.

### **2. Bagi Peneliti**

Disarankan peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian yang serupa dengan menambah variabel untuk menghubungkan antara karakteristik responden dengan tingkat kepuasan pelanggan di Apotek Rido Farma Tangerang Selatan.

## **5.3. Keterbatasan Penelitian**

Pada penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan antara lain:

- a. Keterbatasan waktu yang dilakukan peneliti untuk melakukan penelitian.
- b. Tidak mengambil sampel dengan distribusi yang merata disetiap waktunya.