

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Dari semua skor tanggapan responden tentang tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Apotek Rejoasri Farma Malang menunjukkan bahwa pengunjung merasa puas dari rata – rata persentase skor setiap dimensi yaitu :

1. *Tangible* dengan rata – rata persentase skor 82,6%
2. *Reability* dengan rata – rata persentase skor 75,9%
3. *Responsiveness* dengan rata – rata persentase skor 74,3%
4. *Assurance* dengan rata – rata persentase skor 71,8%
5. *Empathy* dengan rata – rata persentase skor 74,9%
6. Hasil rata – rata persentase dari kelima dimensi yaitu 75,9%

#### 5.2 Saran

1. Diharapkan kepada petugas Apotek Rejoasri Farma Malang agar bersikap lebih ramah dalam melayani pelanggan karena pelayanan yang baik berpengaruh terhadap kualitas apotek.
2. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai data dasar dalam pengembangan penelitian selanjutnya dan akan lebih baik lagi.
3. Untuk kelancaran pengisian kuesioner dibutuhkan waktu yang cukup sehingga lembar kuesioner dapat menjadi penilaian yang lebih baik.

4. Untuk peneliti selanjutnya jika hasilnya ingin sangat puas perbanyak jumlah responden.



## DAFTAR PUSTAKA

Anon., 2013. *musa et al.*

Anonim, 2003. evaluasi kelengkapan administratif resep dari dokter spesialis anak pada tiga apotek di kota manado. p. 47.

Arab, M. T. S. R. A. F. A. Z. E., 2012. tingkat kepuasan konsumen apotek terhadap pelayanan kefarmasian di apotek kecamatan sukarama. *jurnal farmasi malahayati*, Volume 2, p. 87.

Atika Dalili Akhmad, D. S. M. K. N. A. S., 2019. tingkat kepuasan konsumen apotek terhadap pelayanan kefarmasian di apotek kecamatan sukarama. *jurnal farmasi malahayati*, 2(1), p. 86.

Depkes, 2002. tingkat kepuasan konsumen apotek terhadap pelayanan kefarmasian di apotek kecamatan sukarama. *jurnal farmasi malahayati*, Volume 2, p. 87.

Diarti, D. B. P. W., 2014. tingkat kepuasan konsumen apotek terhadap pelayanan kefarmasian di apotek kecamatan sukarama. *jurnal farmasi malahayati*, Volume 2, p. 87.

Gail, L. W. a. S., 1994. analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di apotek kimia farma gatot subroto bandung. *jurnal ilmiah farmasi*, p. 31.

Handayani, R. R. G., 2009. tingkat kepuasan konsumen apotek terhadap pelayanan kefarmasian di apotek kecamatan sukarama. *jurnal farmasi malahayati*, Volume 2, p. 87.

Ingerani, d., 2002. tingkat kepuasan konsumen apotek terhadap pelayanan kefarmasian di apotek kecamatan sukarama. *jurnal farmasi malahayati*, Volume 2, p. 87.

Kemenkes, 2014. tingkat kepuasan konsumen apotek terhadap pelayanan kefarmasian di apotek kecamatan sukarama. *jurnal farmasi malahayati*, Volume 2, p. 86.

Kotler, 2007. analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di apotek kimia farma gatot subroto bandung. *jurnal ilmiah farmasi*, p. 31.

Kotler, 2009. tingkat kepuasan konsumen apotek terhadap pelayanan kefarmasian di apotek kecamatan sukarama. *jurnal farmasi malahayati*, Volume 2, p. 88.

Krowinski, 1996. analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di apotek kimia farma gatot subroto bandung. *jurnal ilmiah farmasi*, p. 32.

Mowen, J. C. d. M. M., 2002. analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di apotek kimia farma gatot subroto bandung. *jurnal ilmiah farmasi*, p. 31.

Musa, G. C. P. S. T. B. R. K. W. L. B. T. H. H. C., 2013. tingkat kepuasan konsumen apotek terhadap pelayanan kefarmasian di apotek kecamatan kurama. *jurnal farmasi malahayati*, Volume 2, p. 86.

PP, 2009. PENERAPAN STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK KARTENS MANADO. p. 50.

Tjiptono, F., 2003. analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di apotek kimia farma gatot subroto bandung. *jurnal ilmiah farmasi* , p. 31.

Triyaningsih, R. T. S., n.d. *pengaruh tangibel, reability, responsiveness, assurance, amphy*, p. 153.

