

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa Dari semua skor masing-masing tanggapan responden tentang tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Apotek Sawojajar kota Malang menunjukkan kriteria sangat puas dengan persentase sebesar 84,76%.

5.2 Saran

1. Diharapkan kepada petugas Apotek Sawojajar Mas agar mempertahankan kualitas pelayanan farmasi dalam melayani pelanggan karena pelayanan yang baik berpengaruh terhadap kualitas apotek.
2. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai data dasar dalam pengembangan penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhmad, A. D. *et al.* (2019) 'Tingkat Kepuasan Konsumen Apotek Terhadap', *Jurnal Farmasi Malahayati*, 2(kepuasan konsumen), pp. 86–98. Available at: ejournalmalahayati.ac.id › farmasi › article › download%0A.
- Ceriana, R. & Hidayati (2020) 'Studi Tingkat Kepuasan Pasien dan Masyarakat Rawat Inap dan Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Teungku Peukanaceh Barat Daya', 1(1), pp. 1–5.
- Christopher & Lauren (2007) *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Macanan Jaya Cemerlang.
- Dahlan, S. (2016) *Statistik*. 6th edn. Jakarta: Epidemiologi Indonesia.
- Hutabarat, L. T., Novalina, S. D. & Sinaga, Y. (2016) 'Pengembangan alat ukur kepuasan terhadap kualitas layanan jasa ATKP Medan', *Jurnal DISVERSITA*, 2(2), pp. 1–15.
- Ilmi, F. (2017) 'Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Buring Farma Kota Malang
- Iqbal, F., Djati, P. S. & Silvanita, K. (2016) 'management journal', *Pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap organizational citizenship behavior (OCB)*, 9220(1), pp. 40–53.

Kementerian Kesehatan RI (2016) 'Peraturan Menteri Kesehatan RI No 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek', *Kementerian Kesehatan Republik Indonesia*, 50(50), pp. 851–869. Available at: <http://www.scopus.com/inward/record.url?eid=2-s2.0-84900384797&partnerID=tZOtx3y1%5Cnpapers://cfc50b6a-2d9e-4feb-87e5-d6012043bd5a/Paper/p1846%0Ahttps://search.proquest.com/central/docview/1833161180/357EB746D9A34383PQ/2?accountid=188730>.

Kevin, E. & Stella, J. (2020) 'Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di UPTD puskesmas mutiara tahun 2019', 3.

Latifah, E., Pribadi, P. & Yuliasuti, F. (2016) 'Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kota Magelang', *Jurnal Farmasi Sains dan Praktis*, 11(1), pp. 11–16.

Mukaddas, A., Zubair, M. S. & Yusriadi, Y. (2019) 'Apotek Pendidikan Tadulako: Implementasi Pharmaceutical Care Secara Professional Pada Lingkup Farmasi Komunitas', *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 24(4), p. 865. doi: 10.24114/jpkm.v24i4.11984.

Notoatmodjo. Soekidjo (2018) *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka cipta.

Reformasi, D. A. N. & Republik, B. (2017) 'Pedoman Penyusunan Survei

Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik’.

Rinaldi, S. & Mujiyanto, B. (2017) *Metodologi Penelitian dan Statistik*. 2017th edn. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Available at: <http://library1.nida.ac.th/termpaper6/sd/2554/19755.pdf>.

Sandu, S. & Ali, S. (2015) *Dasar Metodologi Penelitian, Literasi media publishing*. Edited by Ayup. Yogyakarta.

Sari, F. M., Farmasi, M. & Farmasi, D. (2017) ‘TINGKAT KEPUASAN PASIEN terhadap PELAYANAN KEFARMASIAN di APOTEK GLOBAL MEDAN Patient Satisfaction Level of Pharmaceutical Services in Global Pharmacy Medan Publish By: Jurnal Dunia Farmasi PENDAHULUAN Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat d’, *Journal of The Pharmaceutical World*, 1(3), pp. 91–100. doi: 10.5281/zenodo.3349825.

Sunarto (2006) *Pengantar Manajemen Pemasaran*. Aditya media.

Utami, S. A. & Cholisoh, Z. (2019) ‘Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kabupaten Rembang’, *Pharmacon: Jurnal Farmasi Indonesia*, 14(2), pp. 54–61. doi: 10.23917/pharmacon.v14i2.5990.

Yulia, P. R., Baga, L. M. & Djohar, S. (2016) ‘Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Apotek Dan Tingkat Pengetahuan Konsumen Mengenai Standar Pelayanan Kefarmasian Yang Berlaku (Studi Kasus Di Kota

Depok)', 2(3), pp. 312–322. doi: 10.17358/JABM.2.3.312.

