

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Kesimpulan yang didapat berdasarkan hasil penelitian tersebut yaitu pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang ada di Apotek Jaya Sehat Malang. Dengan bukti hasil kuisioner memiliki rata-rata 71,2%. Pelanggan yang ada di Apotek Jaya Sehat Malang merasa bahwa petugas sangat handal dan cepat tanggap sehingga pelayanan di Apotek tersebut sangat cepat serta para petugas juga sangat responsif terbukti dengan adanya penjelasan jika terdapat pelanggan yang belum mengerti atau kurang paham terkait dengan obat yang dibeli.

#### **5.2 Saran**

##### **A. Bagi Apotek**

Disarankan untuk pihak Apotek Jaya Sehat Malang lebih ramah kepada pasien saat melayani pasien dan memberikan penjelasan yang baik saat pasien bertanya tentang resep atau obat yang akan dibeli, hal ini untuk dapat memberikan kedekatan antara petugas Apotek dan pasien, sehingga pasien percaya akan pelayanan yang petugas berikan sehingga pasien merasa dihargai dan puas akan pelayanan yang kita berikan.

##### **B. Bagi Pasien**

Diharapkan pasien lebih sabar ketika menunggu obat dalam bentuk racikan, karena obat racikan membutuhkan waktu lebih lama dalam penyiapannya dibandingkan obat tanpa racikan. Dan untuk menghilangkan rasa jenuh saat menunggu maka pasien bisa menonton TV atau membaca majalah yang disediakan Apotek Jaya Sehat Malang.

##### **C. Bagi Peneliti**

Selanjutnya diharapkan peneliti selanjutnya meneliti faktor lain yang bisa mempengaruhi kepuasan pasien seperti waktu tunggu penyiapan obat, sehingga peneliti dapat berkembang dan diketahui faktor-faktor lain yang mengakibatkan pasien tidak puas akan pelayanan yang diberikan.