

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa data penelitian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien konsumen terhadap pelayanan pemberian informasi obat di Apotek 5S Kepuh Kota Malang berada dalam kategori sangat puas dengan prosentase 88,31%.

5.2 Saran

Diharapkan penelitian selanjutnya tentang kepuasan konsumen melalui pengukuran dimensi mutu pelayanan menggunakan cara dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan, yaitu harapan pelanggan dan hasil kenyataan berupa kinerja penyedia layanan (apotek).