

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di apotek Talitha mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang dilakukan di apotek tersebut pasien merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan petugas farmasi di apotek.

#### **5.2 Saran**

Dari hasil penelitian yang dilakukan, disarankan kepada petugas apotek Talitha agar kualitas pelayanan ke farmasian di apotek Talitha harus selalu di pertahankan karena tingkat kepuasan pasien sangat baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Situmorang, 2000. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Ulang*. JRMSI. Jakarta.
- Sari Dan Suprianto. 2017. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek* .Global Medan.
- Sally Astya Utami,Zakky. 2017. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kabupaten Rembang*.
- Atika Dalili Akhmad. 2019. *Tingkat Kepuasan Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kecamatan Sukarame*.
- Dirga, Sukrasno. 2019. *Tingkat Kepuasan Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kecamatan Sukarame*.

## Lampiran Data Diri Responden ( KUESIONER )

### DATA DIRI RESPONDEN

1. Jenis Kelamin :
2. Umur Pasien :
3. Pendidikan :
4. Pekerjaan :

### KUESIONER

Isilah kolom dibawah ini dengan tanda centang ( ✓ )

Keterangan (SP = Sangat Puas, P =Puas, TP = Tidak Puas, STP = Sangat Tidak Puas).

PERTANYAAN		JAWABAN RESPONDEN			
<b>A</b>	<b>TANGIBLE</b> <b>(BUKTI FISIK)</b>	Sangat puas	Puas	Tidak puas	Sangat tidak puas
1.	Kenyamanan ruang tunggu				
2.	Kebersihan ruang tunggu				
<b>B</b>	<b>RELIABILITY</b> <b>(KEHANDALAN)</b>				
3.	Pelayanan dengan cepat dan segerah				
4.	Tidak salah dalam pemberian obat				
<b>C</b>	<b>RESPONSIVENESS</b> <b>(KETANGGAPAN)</b>				

5.	Petugas apotek selalu menyapa				
6.	Petugas apotek selalu murah senyum dan ramah				
<b>D</b>	<b>ASSURANCE</b> <b>(JAMINAN)</b>				
7.	Obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta pasien				
<b>E</b>	<b>EMPATHY</b> <b>(EMPATI)</b>				
8.	Kejelasan apoteker / petugas apotek dalam memberikan informasi obat				

Lampiran dokumentasi responden





9.	3	3	3	3	3	3	4	4
10.	4	4	4	4	4	4	4	4
11.	4	4	4	4	4	4	4	4
12.	3	3	4	4	4	4	4	4
13.	4	4	3	3	4	4	4	4
14.	3	3	3	3	3	3	4	4
15.	4	4	4	4	4	4	4	4
16.	3	3	4	4	4	4	4	4
17.	3	3	4	4	4	4	4	4
18.	3	4	4	4	4	4	4	4
19.	4	3	4	4	4	4	4	4
20.	3	3	4	4	4	4	4	4
21.	4	4	4	4	4	4	4	4
22.	4	3	4	4	4	4	4	4
23.	4	4	4	4	4	4	4	4
24.	4	3	4	4	4	4	4	4
25.	4	3	4	4	4	4	4	4
26.	3	4	4	4	4	4	4	4
27.	4	4	4	4	4	4	4	4
28.	3	3	4	4	4	4	4	4
29.	3	4	4	4	4	4	4	4
30.	3	3	4	4	4	4	4	4
31.	4	4	4	4	4	4	4	4
32.	4	4	4	4	4	4	4	4
33.	3	3	4	4	4	4	4	4
34.	4	4	4	4	4	4	4	4

35.	4	4	4	4	4	4	4	4
36.	4	4	4	4	4	4	4	4
37.	4	3	4	4	4	4	4	4
38.	4	4	4	4	4	4	4	4
39.	4	4	4	4	4	4	4	4
40.	3	4	4	4	4	4	4	4
41.	3	3	3	3	3	3	3	3
42.	4	4	4	4	4	4	4	4
43.	4	3	4	4	4	4	4	4
44.	3	3	4	4	4	4	4	4
45.	3	2	3	3	3	3	3	3
46.	3	2	3	3	4	3	4	3
47.	4	3	4	4	4	4	4	4
48.	4	4	4	4	4	4	4	4
49.	3	3	4	4	4	4	4	4
50.	4	3	4	4	4	4	4	4
51.	4	4	4	4	4	4	4	4
52.	4	4	4	4	4	4	4	4
53.	4	4	4	4	4	3	4	4
54.	3	3	4	4	4	4	4	4
55.	3	3	4	4	4	4	4	4
56.	3	3	4	4	4	4	3	3
57.	4	4	4	4	4	4	4	4
58.	4	4	4	4	3	4	4	4
59.	4	4	4	4	4	4	4	4
60.	3	3	4	4	4	4	4	4

61.	4	4	4	4	4	4	4	4
62.	3	3	4	4	4	4	3	3
63.	3	3	4	4	4	4	4	4
64.	4	4	4	4	4	4	4	4
65.	3	4	4	4	4	4	4	4
66.	3	3	4	4	4	4	4	4
67.	4	4	4	4	4	4	4	4
68.	4	4	4	4	4	4	4	4
69.	3	3	4	4	4	4	4	4
70.	4	3	4	4	4	4	4	4
71.	4	4	4	4	4	4	4	4
72.	3	3	4	4	4	4	4	4
73.	4	4	4	4	4	4	4	4
74.	3	3	4	4	4	4	4	4
75.	3	3	3	3	3	3	3	3
76.	3	3	4	4	3	3	3	3
77.	4	4	4	4	4	4	4	4
78.	4	4	4	4	4	4	4	4
79.	3	3	4	4	4	4	4	4
80.	4	4	4	4	4	4	4	4
81.	3	3	4	4	4	4	4	4
82.	3	3	4	4	4	4	4	4
83.	3	3	4	4	4	4	4	4
84.	3	3	3	3	3	3	3	3
85.	4	4	4	4	4	4	4	4
86.	4	4	4	4	4	4	4	4



87.	3	4	4	4	4	4	4	4
88.	4	3	3	4	4	4	4	4
89.	4	4	4	4	4	4	4	4
90.	3	3	4	4	4	4	4	3
91.	3	3	3	3	3	3	3	3
92.	3	3	3	3	3	3	3	3
93.	3	3	4	4	4	4	4	4
94.	4	4	4	4	4	4	4	4
95.	3	3	4	4	4	4	4	3
96.	4	4	4	4	4	4	4	4
97.	4	4	4	4	4	4	4	4
98.	3	4	4	4	4	4	4	4
99.	4	4	4	4	4	4	4	4
100.	4	4	4	4	4	4	4	4