

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisa data penelitian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Sampurna , Surabaya berada dalam kategori puas dengan prosentase 73,95%.

#### **5.2 Saran**

Disarankan untuk pihak Apotek agar tetap mempertahankan faktor - faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien serta terus meningkatkan mutu kualitas pelayananyang ada di Apotek Sampurna,Surabaya

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).