

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan dengan menganalisa dari masing-masing sub variabel yang terdiri dari lima dimensi yaitu Tangible dengan hasil rata-rata 76,83%, Reliability dengan hasil rata-rata 84,25%, Responsive dengan hasil rata-rata 85,75%, Assurance dengan hasil rata-rata 78%, Emphaty dengan hasil rata-rata 75%. Maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien dari semua skor masing-masing tanggapan responden menunjukkan kriteria Sangat Puas dengan persentase skor 80%.

5.2 Saran

Untuk meningkatkan kepuasan pasien yang memanfaatkan fasilitas apotek “X” Kota Malang, Maka Pihak yang berwenang perlu untuk:

1. Tetap menjaga kebersihan Apotek dan ruang tunggu pasien. Karena beberapa pasien berpendapat kurang puas terhadap kebersihan ruang tunggu apotek, hal itu mungkin dikarenakan pada saat pergantian sif para petugas tidak membersihkan kembali ruang tunggu tersebut.
2. Melengkapi obat sesuai permintaan pasien dan resep dokter. Karena beberapa pasien berpendapat kurang puas karena diharuskan mengambil obat ke Apotek lain disaat persediaan

obat di Apotek kosong atau tidak tersedia.

3. Penelitian selanjutnya perlu dilakukan penelitian terkait waktu tunggu obat di Apotek “X” Kota Malang. Karena beberapa pasien juga berpendapat kurang puas terhadap waktu tunggu yang mereka dapatkan. Mereka merasa bahwa waktu tunggu untuk obat racikan terlalu lama.