

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil data analisis penelitian tentang tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Surya Trowono Gunungkidul dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Tingkat kehandalan (*reliability*) sebesar 85,60%
2. Tingkat ketanggapan (*responsiveness*) sebesar 84,80%
3. Tingkat jaminan (*assurance*) sebesar 90,60%
4. Tingkat empati (*emphaty*) sebesar 84,73%
5. Tingkat bukti nyata (*tangible*) sebesar 78,95%

#### **B. Saran**

Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan, disarankan kepada Apotek Surya Trowono Gunungkidul agar kualitas pelayanan dipertahankan karena tingkat kepuasan konsumen ini sudah cukup baik, hanya saja pada tingkat *tangible* (penampilan) ini harus diperhatikan terutama bagian tentang tersedianya sumber informasi kesehatan seperti, brosur atau poster kalau bisa disediakan dan juga melengkapi obat sesuai dengan permintaan konsumen.