

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Hasil penelitian tentang Gambaran Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Toko Obat Yogya Toserba Kota Tegal menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terbesar pada dimensi keyakinan dengan nilai rata-rata 4,16 dan fasilitas terwujud dengan nilai rata-rata 4,16, selanjutnya pada dimensi ketanggapan dengan nilai rata-rata 4,15, dimensi empati dengan nilai rata-rata 4,10, kemudian terakhir pada dimensi kehandalan dengan nilai rata-rata 3,99, Sehingga rata-rata tingkat kepuasan konsumen pada Toko Obat Yogya Toserba Kota Tegal secara keseluruhan sebesar 4,11 dengan klasifikasi kepuasan adalah sangat baik.

5.2. Saran

1. Bagi Instansi Toko Obat Yogya Toserba Kota Tegal :
 - a. Mempertahankan kualitas yang sudah baik dan memperbaiki kualitas yang masih kurang.
 - b. Memperhatikan tempat pelayanan agar komunikasi antara konsumen dan petugas dapat berjalan lebih baik.
 - c. Menambahkan fasilitas ruang tunggu seperti tempat duduk agar konsumen lanjut usia merasa lebih nyaman.
2. Bagi peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian pada bidang yang sama di Toko Obat Lainnya