

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan tujuan untuk menguji hubungan antara kualitas pelayanan kefarmasian dan kepuasan pelanggan di Apotek Mustajab Tegal, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Berdasarkan rata-rata nilai kepuasan terhadap lima dimensi kualitas pelayanan (TKP 83,29), diketahui bahwa pelanggan memberikan penilaian baik terhadap pelayanan informasi obat, khususnya pada aspek ketanggapan yang mendapat kategori *Sangat Puas*. Hal ini mendukung kesimpulan bahwa pelayanan informasi obat yang baik mampu membentuk kepercayaan pelanggan dalam melakukan pembelian di Apotek Mustajab.
2. Uji korelasi Spearman menghasilkan nilai koefisien 0,551 dengan signifikansi $< 0,05$, yang menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Artinya, semakin baik pelayanan kefarmasian, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan.

5.2 Saran

1. Bagi Apotek

Apotek disarankan untuk menyediakan kotak saran atau survei singkat berkala guna menampung masukan langsung dari pelanggan. Hal

ini akan membantu manajemen dalam mengidentifikasi area yang masih perlu ditingkatkan secara objektif dan berkelanjutan.

2. Bagi Peneliti

Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menggali lebih dalam faktor – faktor apa yang lebih mempengaruhi kepuasan pelanggan di Apotek Mustajab Tegal