

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada bab IV, terhadap tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Garuda Madiun bulan Februari 2019 dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada bulan Februari 2019 menunjukkan pasien merasa puas (72%) (harapan=kinerja) dan 28 % merasa kurang puas.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, saran-saran yang dapat diberikan adalah:

1. Untuk penelitian selanjutnya sebaiknya dilakukan penelitian tentang hubungan sebab akibat tingkat kinerja dan harapan pasien.
2. Menurut hasil dari diagram kartesius, prioritas utama yang harus ditingkatkan pelayanannya di Apotek Garuda Madiun adalah dimensi yang berada di kuadran II yaitu dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) pada bagian pelayanan karyawan Apotek Garuda mampu menjawab pertanyaan konsumen, serta dimensi *Emphaty* (kepedulian) pada bagian pelayanan memberikan perhatian secara personal dan bertanggung jawab terhadap kenyamanan dan keamanan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Hariato., N. Khasanah dan S. Supardi. 2005. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep Di Apotek Kopkar Rumah Sakit Budhi Asih Jakarta. *Majalah Ilmu Kefarmasian*. 2(1): 12-21.
- Kotler, P dan K. K. Lane. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Penerjemah: Benyamin Molan. PT Indeks, Jakarta.
- Lwanga and L. Stanley. 1991. *Sample Size Determination in Health Studies*. World Health Organization, Geneva.
- Nasto, K. 2007. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Apotek Optima Di Yogyakarta. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Managemen Universitas Sanata Dharma. Yogyakarta.
- Notoatmodjo, S. 2005. *Promosi Kesehatan: Teori Dan Aplikasi*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Nugroho, H.S.W. dan N. Nurlaela. 2017. *Kualitas Layanan Kesehatan Menurut Persepsi Konsumen*. Forum Ilmiah Kesehatan, Magetan.
- Parasuraman., A Zeithaml., A. Valerie and L. Berry. 1991. *Delivering Quality Service*. The Free Press A Divission of Mac Millan inc, New York.
- Peraturan Menteri Kesehatan. 2016. *Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek*. Departemen Kesehatan RI, Jakarta.
- Peraturan Menteri Kesehatan. 2017. *Tentang Apotek*. Departemen Kesehatan RI, Jakarta.
- Pohan, I. S. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan, Dasar-Dasar, Pengertian dan Penerapan*. EGC, Jakarta.
- Sugiyono. 2007. *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta, Bandung.
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jilid 1. Rineka Cipta, Jakarta.

