

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Kesimpulan penelitian terhadap tingkat kepuasan pasien askes pada pelayanan resep di Apotek Motilango berdasarkan lima dimensi penelitian yaitu ketanggapan, kehandalan, jaminan, empati dan bukti fisik secara berturut-turut adalah 35% cukup puas, 31% puas, 16% tidak puas, 13% sangat puas, 5% sangat tidak puas.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dapat dikemukakan beberapa saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi Apotek Motilango yaitu :

1. Dalam menanggapi keluhan dari pengguna jasa, ada empat aspek penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan, yaitu :
  - a. Empati terhadap pelanggan yang marah.
  - b. Kecepatan dalam penanganan keluhan.
  - c. Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan.
  - d. Kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi perusahaan.
2. Strategi peningkatan kinerja pelayanan di apotek motilango dapat dilakukan dengan berbagai upaya, antara lain sebagai berikut :
  - a. Melakukan pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan secara berkesinambungan.

- b. Memberikan pendidikan dan pelatihan menyangkut komunikasi, salesmanship, dan *public relations* kepada pihak manajemen dan karyawan.