

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa karakteristik konsumen swamedikasi dari Apotek Prima adalah mayoritas perempuan dengan rentang usia <20 tahun dan frekuensi mengunjungi apotek >5 kali.

Penilaian kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan swamedikasi di Apotek Prima dengan menggunakan 5 dimensi yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti langsung. Diperoleh persentase rata-rata sebesar 88,65% (sangat puas).

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, saran yang dapat diberikan yaitu:

1. Pihak apotek tetap mempertahankan dan meningkatkan pelayanan agar kepuasan konsumen terus meningkat dan semakin menguntungkan apotek itu sendiri.
2. Pada penelitian selanjutnya diharapkan agar peneliti dapat menambahkan variabel-variabel lain yang berperan penting dalam memberikan dampak ataupun mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen.