

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang telah dilakukan mengenai hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan Apotek Kimia Farma 0624 Grand Galaxy City, maka diperoleh beberapa kesimpulan yang dapat menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini. Penelitian ini berhasil melihat hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan yang telah dibuktikan melalui uji hipotesis memiliki korelasi positif sedang dan signifikan dengan nilai koefisien *Person Correlation* sebesar 0,536 berarah positif sedang dengan angka signifikan *2 tailed* $0,000 < 0,01$. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan maka kepuasan pelanggan akan meningkat. Begitupun sebaliknya apabila kualitas pelayanan rendah maka kepuasan pelanggan akan menurun.

5.2 Saran

5.2.1 Praktis

1. Instansi terkait dapat meningkatkan kembali kualitas pelayanan dalam segi kehandalan melalui pelatihan kompetensi kefarmasian, penampilan petugas, dan jaminan terhadap ketersediaan barang yang dibutuhkan oleh pelanggan khususnya pelanggan yang loyal terhadap Apotek Kimia Farma 0624 Grand Galaxy City.
2. Petugas diharapkan mentaati Standar Operasional Prosedur yang telah diberlakukan oleh perusahaan dalam melakukan kegiatan pelayanan kefarmasian dan alat kesehatan.

5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan bagi penelitian selanjutnya peneliti dapat melakukan strategi khusus agar try out dapat berjalan dengan seksama dan lebih akurat dalam menentukan responden dan objek penelitian dikarenakan pada penelitian ini responden yang didapat terlalu tergesa – gesa dalam memberikan jawaban kuesioner yang diajukan.

