

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat di kesimpulan bahwa pada hasil Uji Wilcoxon menyatakan terdapat perbedaan yang tidak signifikan antara harapan dan persepsi pasien terhadap pelayanan kefarmasian dengan tingkat selisih *gap* yang rendah, hal ini menunjukan bahwa pasien merasa cukup puas terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh Puskesmas Karawang Kota.

5.2. Saran

Penulis menyarankan kepada peneliti selanjutnya yang tertarik untuk mengambil tema yang sama agar menggunakan analisis yang berbeda, seperti *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Serta penulis menyarankan kepada puskesmas, Pada hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi puskesmas untuk dapat lebih meningkatkan pelayanan yang diberikan agar dapat lebih memenuhi harapan pasien dan lebih dapat memberikan rasa puas terhadap pasien.