

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian mengenai Korelasi Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Apotek Evita Farma Cikarang dan Apotek Central Farma Muara Banten telah diuraikan kesimpulan berikut:

1. Perolehan hasil pendistribusian kuesioner terhadap 80 responden di masing-masing apotek, yang bertempat di Apotek Evita Farma Cikarang ada sebanyak 85.50% pasien menilai sangat baik dan Apotek Central Farma Muara Banten ada sebanyak 76.85% pasien menilai baik untuk kualitas pelayanan.
2. Perolehan hasil pendistribusian kuesioner kepuasan pasien di Apotek Evita Farma mencapai 77.68% yang artinya pasien puas dan Apotek Central Farma Muara mencapai 80.15% yang artinya pasien puas
3. Hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Apotek Evita Farma Cikarang diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,003 nilai tersebut $< 0,05$ maka terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Apotek Central Farma Muara Banten diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,007 nilai tersebut $> 0,05$ maka tidak terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien.

5.2 Saran

1. Berdasarkan kesimpulan pada hasil penelitian ini, maka saran untuk Apotek Evita Farma Cikarang agar mempertahankan kualitas pelayanan yang ada, sedangkan untuk Apotek Central Farma Muara Banten diharapkan untuk dapat mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan pada poin-poin yang ada pada kelima dimensi tersebut agar harapan pasien dapat tercapai.
2. Bagi penelitian selanjutnya disarankan agar dapat melakukan penelitian pada bidang yang sama dengan menambah lokasi pengambilan sampel

atau responden agar korelasi dapat dilakukan terhadap beberapa apotek.

