

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Hasil penelitian mengenai Perbandingan Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Tanpa Resep Antara Apotek BUMN dan Non BUMN dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan pada Apotek BUMN dan Non BUMN sama-sama belum memenuhi harapan konsumen, namun jika dibandingkan dari keseluruhan dimensi penilaian kualitas pelayanan Apotek Non BUMN lebih unggul kualitas pelayanannya jika dibandingkan dengan Apotek BUMN
2. Tingkat kepuasan pada Apotek BUMN berada pada tingkat puas sedangkan pada Apotek Non BUMN berada pada tingkat sangat puas
3. Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelayanan dimana kualitas pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan konsumen
4. Terdapat perbandingan Kualitas pelayanan antara Apotek BUMN dengan Apotek Non BUMN dimana kualitas pelayanan Apotek Non BUMN lebih baik dibandingkan dengan Apotek BUMN.
5. Terdapat perbandingan antara kepuasan pelayanan Apotek BUMN dengan Apotek Non BUMN dimana kepuasan pelayanan Apotek Non BUMN lebih unggul, sehingga tingkat kepuasan konsumen pada Apotek Non BUMN lebih baik dibandingkan dengan Apotek BUMN.