

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Apotek Yuwana Madiun dari 5 dimensi yang dilakukan dengan hasil indeks kualitas pelayanan dimensi bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) rata-rata 88,5% dengan kategori baik sekali.

Sedangkan kepuasan pelanggan di Apotek Yuwana Madiun dari 5 dimensi yang dilakukan dengan hasil indeks kepuasan pelanggan dimensi bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) rata-rata 87,6% dengan kategori sangat puas. Sedangkan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) 71,25% dengan kategori puas.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, saran yang dapat disampaikan adalah perlu adanya penelitian lanjutan untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anief, M. 2000. *Pemasaran Umum Dan Farmasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Anief, M. 2014. *Manajemen Farmasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Baroroh, F. 2014. Evaluasi Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kota Yogyakarta. *Pharmaciana*. 4 (2): 135-141.
- Departemen Kesehatan RI. 1980. *Peraturan Pemerintah No. 25 tentang Apotek*. Departemen Kesehatan RI tahun 1980. Jakarta: Kemenkes RI.
- Departemen Kesehatan RI. 2009. *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2009 Tentang Kesehatan*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Erni, N. dan Andika. 2007. Hubungan dukungan Keluarga. *Jurnal Kesehatan Surya*. 2 (1): 19-27.
- Fatmaningrum, I. 2016. *Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Di Calzone Ekspres Cabang Klitren Yogyakarta*. Yogyakarta: UNY.
- Hartono. 2003. *Manajemen Apotik*. Jakarta: Cetakan ke 3 Depot Informasi Obat.
- Lupiyoadi, R. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Salemba Empat.
- Nasto, K. 2007. *Analisis Tingkat Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Apotek Optima Yogyakarta*. Yogyakarta: Univ Sanata Dharma.
- Notoatmodjo, S. 2018. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Permenkes, RI. 2016. *Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016. Jakarta: Kemenkes RI.
- Putri, R. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Konsumen Apotek. *Indonesian Journal for Health Sciences*. 1 (1): 23-29.
- Rahman, A. (2008). *Analisis Kepuasan Konsumen Produk Susu Ultra Milk*. Bandung: Fakultas Pertanian IPB.
- Rahmawati, I.N. 2016. Faktor Pelayanan Kefarmasian Dalam Peningkatan Kepuasan Pasien, *Indonesian Journal On Medical Sciences*. 1 (1): 32-40.

- Sani, K. F. 2017. *Metodologi Penelitian Farmasi Komunitas dan Eksperimental*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sudijono, A. 2008. *Pengantar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Alfabeta.
- Sugiyono. 2001. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Surahman, E. M. dan I. R. Husen. 2011. *Konsep Dasar Pelayanan Kefarmasian Berbasis Pharmaceutical Care*. Bandung: Penerbit Widya Padjadjaran.
- Tim BPS (Badan Pusat Statistik) Kab. Madiun. 2019. Tingkat Pendidikan Kabupaten Madiun. Diakses <http://madiunkab.bps.go.id> diakses pada tanggal 04 Maret 2020.
- Tjiptono, F. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Pusaka Aksara.
- Umar, H. 2003. *Pengukuran Kepuasan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Penerbit Ghalia.