BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di Apotek Yana Medical Center, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan pada Apotek Yana Medical Center masih banyak yang perlu dilakukan perbaikan karena hanya terdapat 4 atribut kualitas pelayanan yang sudah memenuhi keinginan para pelanggan sedangkan 23 atribut pelayanan masih belum memenuhi keinginan para pelanggan.
2. Secara keseluruhan atribut kualitas pelayanan yang telah diteliti, maka para pelanggan sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Apotek Yana Medical Center. hal ini ditunjukan berdasarkan nilai *Customer Satisfaction Index* sebesar 78,463% yang termasuk dalam kategori puas.
3. Berdasarkan pemetaan Diagram Kartesius, maka atribut-atribut pelayanan yang harus menjadi prioritas utama dan harus diperbaikin oleh manajemen Apotek Yana Medical Center, yaitu :
   a. Karyawan apotek memberikan layanan kepada pengunjung dengan tulus (sepenuh hati)
   b. Jaminan karyawan apotek mampu melaksanakan pekerjaan dengan baik

6.2 Saran

Rekomendasi yang dapat menjadi masukan untuk Apotek Yana Medical Center berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, yaitu :

1. Apotek Yana Medical Center menyediakan kotak kritik dan saran untuk para pelanggannya.
2. Pihak manajemen Apotek Yana Medical Center harus lebih memperhatikan kinerja para karyawannya melalui konseling dan diskusi rutin agar membangun sikap kepedulian dari karyawan dan lebih memahami aspek-aspek pelayanan terutama pada dimensi kualitas pelayanan *emphaty.*
3. Memasang motto Apotek Yana Medical Center yaitu “Kepuasan anda adalah kebanggan kami” pada seragam karyawan Apotek, agar karyawan lebih mengingat tentang pelayanan yang baik kepada para pelangga