

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Apotek Tridadi Farma , dengan teknik penebaran kuisisioner kepada para pelanggan/konsumen dapat disimpulkan sebagai berikut :

Atribut yang dirasa kurang memuaskan konsumen atau yang dijadikan prioritas perbaikan terhadap pelayanan dari pihak manajemen Apotek Tridadi Farma adalah atribut nomor 1 (Kursi ruang tunggu pelanggan/pasien yang tersedia cukup dan nyaman) dengan *Normalized Row Weight* 1,34%, nomor 3 (Layout ruangan dan line pelayanan yang memudahkan pelanggan) dengan *Normalized Row Weight* 1,38%, nomor 7 (Kotak kritik dan saran) dengan *Normalized Row Weight* 1,13%, nomor 12 ( Fasilitas pemabayaran elektronik) dengan *Normalized Row Weight* 1,38%, nomor 13 (Memberitahukan kapan resep selesai dikerjakan) dengan *Normalized Row Weight* 1,12%, nomor 15 (Melayani langsung setiap pelanggan yang datang) dengan *Normalized Row Weight* 1,11%, nomor 19 (Harga produk yang lebih murah, lengkap dan terjangkau disemua kalangan) dengan *Normalized Row Weight* 1,42%, nomor 21 (Jam buka sesuai kebutuhan pelanggan) dengan *Normalized Row Weight* 1,09%.

#### 6.2 Saran

Dari penelitian yang telah dilakukan, maka penulis menyampaikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Apotek Tridadi Farma diharapkan menggunakan hasil penelitian ini sebagai bahan pertimbangan untuk lebih meningkatkan pelayanan jasa yang diberikan kepada konsumen.

2. Survey kepuasan pelanggan hendaknya dilakukan secara periodic sehingga harapan dan keinginan konsumen (pelanggan) dapat dipantau dan dapat dijadikan tolak ukur dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan

