

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

1. Tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan swamedikasi di Apotek Kabupaten Nunukan dengan nilai rata-rata yang didapatkan dari kenyataan yang dirasakan 4.43, nilai rata-rata harapan 4.39 dan nilai rata-rata kualitas pelayanan 0,04. Tingkat kepuasan konsumen mempunyai nilai kenyataan yang lebih besar dari harapan yang diinginkan konsumen di semua aspek dimensi, yang mana hal ini bermakna skala range mulai dari 0-1,5 masuk dalam skala puas sehingga dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan konsumen di Apotek yang ada di Kabupaten Nunukan sudah puas.
2. Tingkat Kepuasan konsumen terhadap pelayanan swamedikasi di Apotek Kabupaten Nunukan ditinjau menggunakan metode *Importance Performance Analysis* yang dikelompokkan menjadi 4 bagian kuadran. Pada kuadran I menjadi prioritas utama untuk diperbaiki yaitu terdapat pada item pernyataan pemberian solusi kepada konsumen, petugas selalu siap membantu dan kenyamanan ruang tunggu. Pada kuadran II merupakan pelayanan yang harus dipertahankan kinerjanya karena konsumen sudah puas terdapat pada item pernyataan pelayanan yang cepat, petugas Apotek menjawab cepat dan tanggap, pelayanan tanpa memandang status sosial dan Apotek mudah dijangkau oleh konsumen. Pada kuadran III yaitu pelayanan yang dianggap tidak terlalu penting oleh konsumen dimana tingkat harapan rendah tetapi kenyataan tinggi yaitu terdapat pada item pernyataan obat tersedia dengan lengkap, kecepatan pelayanan obat, obat dijual dengan harga yang wajar, petugas berpakaian rapi dan bersih dan kelengkapan dan kebersihan di Apotek. Pada kuadran IV merupakan pelayanan yang dianggap kurang penting tetapi dijalankan dengan sangat baik melebihi harapan sehingga konsumen merasa puas yaitu terdapat pada item

pernyataan informasi yang jelas dan mudah dimengerti, petugas melayani ramah dan tersenyum dan Apotek bersih dan rapi.

## **B. Saran**

1. Bagi Peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian dengan mengambil seluruh populasi Apotek yang ada di Kabupaten Nunukan.
2. Bagi Institusi Pendidikan diharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat untuk menambah bahan bacaan di perpustakaan dan sebagai bahan referensi bagi yang membacanya.
3. Bagi Pihak Apotek yang ada di Kabupaten Nunukan perlu adanya peningkatan kualitas layanan swamedikasi yaitu dimensi daya tanggap yang berkaitan dengan pemberian solusi kepada konsumen yang datang; dimensi empati yang berkaitan dengan kesigapan petugas Apotek untuk selalu membantu konsumen yang bertanya, dan dimensi fasilitas berwujud yang berkaitan dengan kenyamanan ruang tunggu di Apotek.