

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh pengetahuan dan mutu pelayanan obat bebas terbatas terhadap kepuasan konsumen di Apotek Manggana Kedungwuni Pekalongan Tahun 2025 dapat disimpulkan sebagai berikut dibawah ini:

1. Tingkat Pengetahuan Konsumen Mayoritas responden memiliki tingkat pengetahuan dalam kategori *cukup baik* (53%), sedangkan sisanya dalam kategori *baik* (47%). Ini menunjukkan bahwa masih diperlukan peningkatan edukasi mengenai penggunaan obat bebas terbatas secara rasional.
2. Mutu Pelayanan Mutu pelayanan yang diberikan Apotek Manggana dinilai *baik* oleh 51,2% responden, sementara 48,8% menyatakan cukup baik. Hal ini mengindikasikan bahwa mutu pelayanan sudah cukup memadai, namun masih ada ruang untuk perbaikan.
3. Kepuasan Konsumen Tingkat kepuasan konsumen juga berada pada kategori *baik* (51,2%) dan *cukup baik* (48,8%). Ini berarti mayoritas pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

B. Pengetahuan dan Mutu Pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen di Apotek Manggana Kedungwuni Pekalongan dengan nilai P_{value} 0,000Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, berikut beberapa saran yang dapat diberikan:

1. Bagi Apotek Manggana Kedungwuni Pekalongan
 - a. Tingkatkan kualitas edukasi dan informasi obat kepada konsumen, tidak hanya terbatas pada aturan pakai, tetapi juga mencakup indikasi, efek samping, dan cara penyimpanan.
 - b. Perlu pelatihan rutin bagi tenaga farmasi untuk meningkatkan mutu pelayanan dan komunikasi dengan pasien.
 - c. Evaluasi berkala terhadap kepuasan pelanggan sebaiknya dilakukan untuk menilai keberhasilan pelayanan dan mendeteksi aspek yang perlu diperbaiki.
2. Bagi Konsumen

Diharapkan lebih aktif bertanya dan mencari informasi tentang obat yang digunakan, serta mengikuti saran dan instruksi dari apoteker secara tepat untuk mencegah risiko penggunaan obat yang tidak rasional.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya
 - a. Disarankan untuk memperluas variabel penelitian seperti menambahkan faktor harga, dan ketersediaan obat, sebagai variabel yang mungkin berpengaruh terhadap kepuasan.
 - b. Penelitian lebih lanjut juga dapat dilakukan dengan metode kualitatif untuk menggali pengalaman konsumen secara lebih mendalam.