

## 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  $P_{value} 0,000$

#### **Saran**

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.