

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Merujuk dari hasil pembahasan yang sudah dijabarkan sebelumnya, maka penulis menyimpulkan baik secara parsial maupun secara simultan bahwa:

Kualitas pelayanan memiliki peran positif dan signifikan dengan kepuasan pelanggan hal ini yang merupakan bila layanan yang diberikan sudah sesuai atau bahkan melebihi harapan pelanggan, maka dalam kualitas pelayanan perlu dipertahankan.

Fasilitas sarana prasarana memiliki peran positif dan signifikan dengan kepuasan pelanggan, hal ini sarana prasarana yang tersedia di lingkungan maupun di apotik yang bermaksud memberikan layanan maksimal termasuk indikator perencanaan spasial dan perencanaan ruangan masih perlu di benahi dan upayakan untuk diperbarui supaya pelanggan merasa nyaman dan puas lebih dioptimalkan kembali.

Kepuasan pelanggan yang memiliki peranan terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas sarana prasarana agar dalam kesenjangan harapan dan kinerja dari hasil yang dirasakan setelah pemakaian jasa, umumnya harapan pelanggan memperkirakan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya dengan indikator kesesuaian harapan, minat berkunjung, dan kesediaan merekomendasi sudah menunjukkan hasil yang baik dan perlunya ditingkatkan.

B. Saran

Adapun saran yang dapat direkomendasikan oleh peneliti, diantaranya ialah:

1. Agar harapan dari Kepuasan pelanggan dapat meningkat sebaiknya kesesuaian pelanggan mengenai racikan obat yang lebih cepat, tepat, dan akurat lebih diutamakan, maka minat pelanggan dalam berkunjung ke apotik Maulana farma dapat optimal sehingga pelanggan merasa puas dan bersedia untuk merekomendasikan kepada semua pelanggan lainnya.
2. Agar kepuasan pelanggan dapat meningkat, sebaiknya untuk fasilitas sarana dan prasarana khususnya ruang tunggu, bahkan kursi tunggu diupayakan dan disesuaikan apa yang menjadi keluhan pada pelanggan.



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
UNIT PUBLIKASI ILMIAH

Jalan Il. Ki Hajar Dewantara No. 116 Iringmulyo Kota Metro Telp/Fax: (0715) 32445 - 42454
 E-mail: upi@ummetro.ac.id Website: upi.ummetro.ac.id

FORM PERSETUJUAN UJI KESAMAAN (SIMILARITY CHECK)

Nama : DHENNY IRWAN
 NPM : 20710029
 Prodi : MAGISTER MANAJEMEN
 Judul Karya Ilmiah : PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN FASILITAS SARANA PRASARANA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN APOTEK MAULANA FARMADI KOTA METRO

TAHAP I

Ditandatangani oleh pembimbing ketika skripsi/tesis/tugas akhir sudah di ACC BAB I-V

Tanggal	Nama Pembimbing	Tanda Tangan
	Pembimbing I: Dr. H. Afdal Mazni, S.E., M.M.	
	Pembimbing II: Dr. Bambang Suhada, SE. M.Si.	

TAHAP II

Ditandatangani oleh pembimbing setelah ujian skripsi/tesis/tugas akhir

Tanggal	Nama Pembimbing	Tanda Tangan
5 Maret 2022	Pembimbing I: Dr. H. Afdal Mazni, S.E., M.M.	
	Pembimbing II: Dr. Bambang Suhada, SE. M.Si.	
	Penguji: Dr. Suharto, S.E. M.M., C.R.B.C.	

*Form Persetujuan Uji Kesamaan (Similarity Check) dibawa ketika akan mengambil Surat Keterangan Uji Kesamaan