

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

1. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas kota Padang dengan menggunakan analisa *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 74,5% menyatakan puas yang artinya secara keseluruhan pasien telah merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian.
2. Tidak terdapat hubungan antara kepuasan dengan karakteristik sosiodemografi yaitu jenis kelamin, usia, pendidikan, pendapatan dan pekerjaan pasien di Puskesmas kota Padang ( $p \text{ value} > 0.05$ ).

#### B. Saran

1. Pihak Puskesmas diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan atribut-atribut kepuasan yang dianggap penting dan berkinerja baik oleh pasien terutama pada kuadran II pada diagram kartesius.
2. Pihak Puskesmas diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian terutama pada dimensi *reliability*.

