

TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK PURNA FARMA PROVINSI BENGKULU SELAMA MASA PANDEMI COVID-19

Ovie Meizaradela¹,Piter²)

Fakultas Farmasi, Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta, Indonesia.

Email author: piter@cbn.net.id

ABSTRAK

Apotek adalah unit perawatan kesehatan yang paling mudah diakses oleh masyarakat. Apotek sebagai alternatif fasilitas kesehatan ditengah pandemi ini menjadi sering dikunjungi oleh masyarakat. Sarana pelayanan kesehatan bagi warga seperti apotek sudah sepantasnya harus diperhatikan. Seperti dalam pelayanan kepada konsumen (pelanggan). Keberlangsungan bisnis apotek salah satunya ditentukan oleh faktor kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen berkaitan erat dengan kualitas pelayanan. Kepuasan konsumen akan didapatkan jika apa yang dirasakan konsumen dari suatu pelayanan sebanding atau lebih besar dari harapan mereka. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan yang merupakan salah satu indikator mutu pelayanan yang berkualitas. Penelitian ini termasuk adalah penelitian non eksperimental dengan rancangan penelitian secara deskriptif dengan menggunakan analisis kuantitatif. Sampel penelitian berjumlah 73 orang pengambilan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner dalam bentuk Google Form melalui Sosial Media. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Profil konsumen Apotek Purna Farma berdasarkan jumlah mayoritas konsumen adalah wanita dengan jumlah 42 responden atau 57,5%. dengan golongan usia yang terbanyak pada usia 23-24 tahun, dengan latar belakang pendidikan terbanyak pada Diploma dan Sarjana. Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Purna farma provinsi Bengkulu selama masa pandemic covid19 secara keseluruhan konsumen menunjukan

Kata Kunci : Tingkat Kepuasan, Apotek, Covid-19

ABSTRACT

Pharmacies are the most accessible health care units by the public. Pharmacies as an alternative to health facilities in the midst of this pandemic became frequented by the public. Health care facilities for residents such as pharmacies should be considered. As in service to the consumer (customer). The sustainability of the pharmacy business is determined by consumer satisfaction factors. Customer

satisfaction is closely related to the quality of service. Customer satisfaction is closely related to the quality of service. Consumer satisfaction will be obtained if what consumers feel from a service is proportional or greater than their expectations. The purpose of this research is to find out the level of satisfaction which is one of the indicators of quality of quality service.

This research includes non-experimental research with descriptive research design using quantitative analysis. A sample of 73 people took the data by spreading questionnaires in the form of Google Form through Social Media.

The results showed that the consumer profile of Purna Farma Pharmacy based on the majority of consumers was women with a total of 42 respondents or 57.5%. with the most age group at the age of 23-24 years, with the most educational background in Diploma and Bachelor. The level of consumer satisfaction with pharmaceutical services in Purna farma Pharmacy in Bengkulu province during the pandemic covid19 as a whole consumers showed

Keywords: Satisfaction level, Pharmacy, Covid-19

PENDAHULUAN

Industri Farmasi masuk ke dalam sektor yang mendapatkan izin dari Pemerintah untuk tetap beroperasi di masa kedaruratan masyarakat akibat Corona Virus Disease (COVID-19). Coronavirus adalah keluarga besar virus yang menyebabkan penyakit mulai dari gejala ringan sampai berat. Ada setidaknya dua jenis coronavirus yang diketahui menyebabkan penyakit yang dapat menimbulkan gejala berat seperti Middle East Respiratory Syndrome (MERS) dan Severe Acute Respiratory Syndrome (SARS). Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) adalah penyakit jenis baru yang belum pernah diidentifikasi sebelumnya pada manusia. Virus penyebab COVID-19 ini dinamakan Sars-CoV-2. Virus corona adalah zoonosis (ditularkan antara hewan dan manusia).

Apotek adalah unit perawatan kesehatan yang paling mudah diakses oleh masyarakat. Apotek sebagai alternatif fasilitas kesehatan ditengah pandemi ini menjadi sering dikunjungi oleh masyarakat. Sarana pelayanan kesehatan bagi warga seperti apotek sudah sepantasnya harus diperhatikan. Seperti dalam pelayanan kepada konsumen (pelanggan). Menurut Peraturan Menteri Kesehatan No 9 Tahun 2017 Tentang Apotek, Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker. Sebuah apotek harus dikelola oleh seorang apoteker yang profesional dan tenaga teknis kefarmasian agar dapat memberikan pelayanan kefarmasian yang profesional.

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan persepsi antara harapan dan pelayanan yang diterimanya terhadap suatu jasa atau produk. Salah satu model yang banyak dipakai untuk

mengukur kepuasan pelanggan adalah model servqual (service quality) dengan cara membuat survey penilaian kepuasan pelanggan. Faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan adalah layanan yang diharapkan pelanggan (expected service) dan persepsi terhadap layanan (perceived service), (parasuraman yang dikutip oleh Tjiptono, 2012).

Dalam penelitian ini adalah kemudahan akses lokasi apotek, kecukupan tempat duduk di ruang tunggu, kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu, serta kelengkapan obat resep yang diterimanya. Reliability (kehandalan) merupakan kemampuan tenaga kefarmasian memberikan pelayanan resep yang sesuai dengan harapan pasien. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh pelanggan diberikan ukuran kepuasan pelanggan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu Responsiveness (ketanggapan) merupakan dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis, yaitu kecepatan tenaga kefarmasian memberikan pelayanan resep.

Dalam penelitian ini adalah kecepatan petugas melayani pasien dan kecepatan peracikan obat resep. Assurance (jaminan) merupakan dimensi kualitas yang berhubungan dengan kompetensi tenaga kefarmasian menanamkan kepercayaan dan keyakinan kepada pasien. Dalam penelitian ini adalah keterampilan dan kemampuan tenaga kefarmasian memberikan informasi obat secara jelas dan lengkap kepada pasien. Emphaty (empati) merupakan suatu kemampuan emosional tenaga kefarmasian untuk mengerti, menolong, dan merasakan apa yang dirasakan pasien. Dalam penelitian ini dimensi emphaty adalah keramahan tenaga kefarmasian memberikan pelayanan kepada pasien tanpa memandang status sosialnya (Prihartini Dkk, 2019).

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan yang merupakan salah satu indikator mutu pelayanan yang berkualitas. Manfaat penelitian yang diharapkan adalah hasil penelitian ini dapat memberikan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan apotek agar pasien mendapatkan pelayanan yang bermutu sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat khususnya di apotek Bengkulu.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penulis tertarik meneliti masalah diatas dengan mengambil judul yaitu Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek PurnaFarma Provinsi Bengkulu Selama Masa Pandemi Covid-19.

METODE PENELITIAN

Tempat Penelitian

Apotek Purna Farma di wilayah Provinsi Bengkulu

Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di bulan Juli 2021

Metode penelitian

Metode Penelitian ini termasuk adalah penelitian non eksperimental dengan rancangan penelitian secara deskriptif dengan menggunakan analisis kuantitatif, yaitu menggunakan analisis data secara mendalam dalam bentuk angka yang bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian terhadap peningkatan kualitas hidup pasien. Penelitian ini menggunakan pendekatan Survei dimana proses pengambilan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner dalam bentuk Google Form melalui Sosial Media.

HASIL PENELITIAN

Jumlah sampel penelitian

Jumlah responden yang mengisi kuesioner adalah sebanyak 73 responden yang merupakan konsumen apotek purna farma provinsi Bengkulu yang memenuhi kriteria inklusi.

4.2 Demografi Responden

Berikut adalah data demografi responden meliputi jenis kelamin, umur dan pendidikan.

4.2.1 Jenis Kelamin

Tabel 4. Distribusi frekuensi jenis kelamin

Kategori	Jumlah	Persentase (%)
Laki – laki	31	42,5
Perempuan	42	57,5
Total	100	100,0

Tabel 4 Menunjukkan bahwa dari 73 responden yang diteliti, sebanyak 31 responden atau 42,5% berjenis kelamin laki-laki sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 42 orang atau 57,5%.

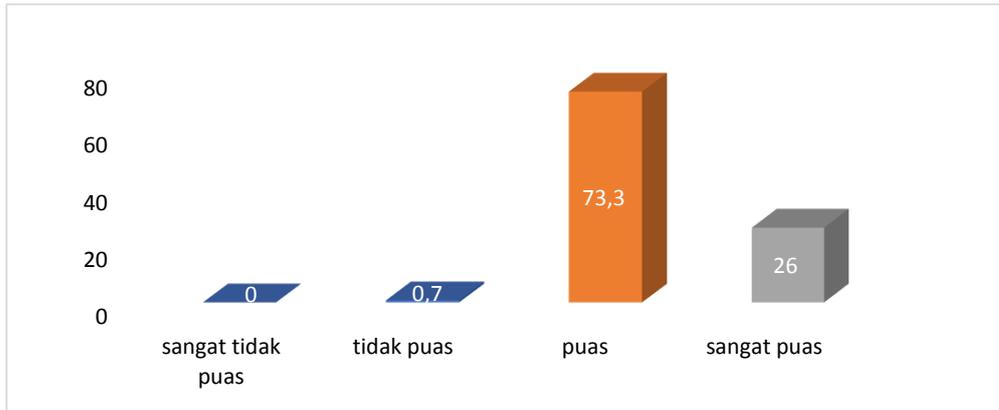
4.2.2 Usia

Tabel 5. Distribusi frekuensi usia

No.	Usia	Frekuensi	Persen (%)
1	18 tahun	1	1,4
2	19 tahun	2	2,7
3	21 tahun	3	4,1
4	22 tahun	4	5,5
5	23 tahun	9	12,3
6	24 tahun	10	13,7

7	25 tahun	9	12,3
8	26 tahun	4	5,5
9	27 tahun	2	2,7
10	28 tahun	3	4,1
11	31 tahun	2	2,7
12	32 tahun	3	4,1
13	33 tahun	1	1,4
14	40 tahun	2	2,7
15	41 tahun	1	1,4
16	43 tahun	1	1,4
17	44 tahun	4	5,5
18	45 tahun	3	4,1
19	47 tahun	1	1,4
20	50 tahun	2	2,7
21	51 tahun	2	2,7
22	54 tahun	1	1,4
23	55 tahun	1	1,4
24	59 tahun	1	1,4
25	63 tahun	1	1,4
	Total	73	100,0

Tabel 4.2 Menunjukkan bahwa dari 73 responden yang diteliti, responden terbanyak adalah responden dengan usia 24 tahun yakni sebanyak 10 orang atau ada 13,7 % hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara usia dengan tingkat pemahaman. Usia ini termasuk populasi usia produktif yang merupakan usia dimana manusia sudah matang secara fisik dan biologis yang bisa berkomunikasi dengan baik. Pada usia inilah manusia sedang berada pada puncak aktivitasnya (Dewi, 2019).



	STP (1)		TP (2)		P (4)		SP (5)	
	F	%	F	%	F	%	F	%
1	0	0,0	1	1,4	50	68,5	22	30,1
2	0	0,0	0	0,0	57	78,1	16	21,9
Rata-Rata %	0,0		0,7		73,3		26,0	

Berdasarkan hasil data diatas diketahui bahwa tanggapan responden terhadap dimensi Cepat Tanggap dengan 2 soal dan 73 responden penelitian dapat diketahui dengan rincian sebagai berikut:

Dari 2 soal yang diberikan kepada responden, jawaban yang terpilih sangat tidak setuju sebanyak 0,0%, jawaban tidak puas sebanyak 0,7%, jawaban puas sebanyak 73,3% dan jawaban sangat puas sebanyak 26%. Sehingga dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menjawab puas pada dimensi Cepat Tanggap.

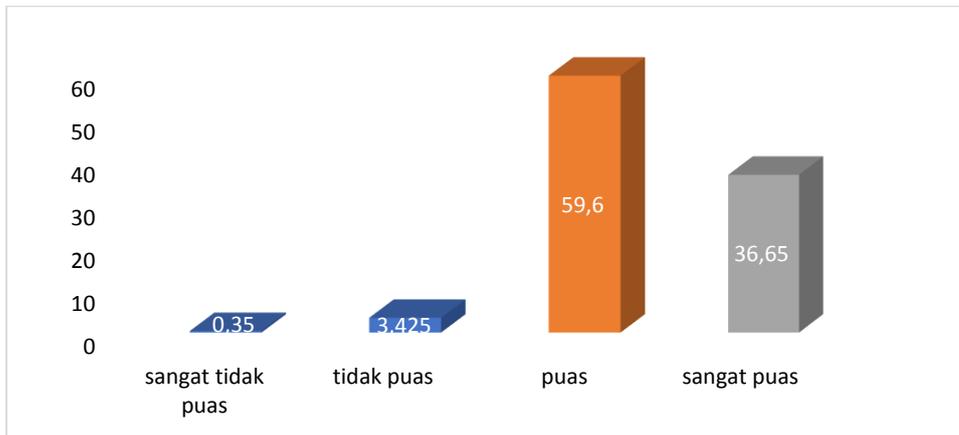
2. Pelayanan Kepastian (Assurance)

yaitu kemampuan memberikan kepercayaan dan kebenaran atas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Dalam pelayanan apotek adalah kelengkapan obat dan kemurahan harga obat.

Tabel 4.5 Pelayanan Kepastian

Soal	Jawaban							
	STP (1)		TP (2)		P (4)		SP (5)	
	F	%	F	%	F	%	F	%
1	0	0,0	3	4,1	40	54,8	30	41,1
2	0	0,0	5	6,9	39	53,4	29	39,7
3	0	0,0	2	2,7	47	64,4	24	32,9

4	1	1,4	0	0,0	48	65,8	24	32,9
Rata-Rata %	0,35		3,425			59,6		36,65



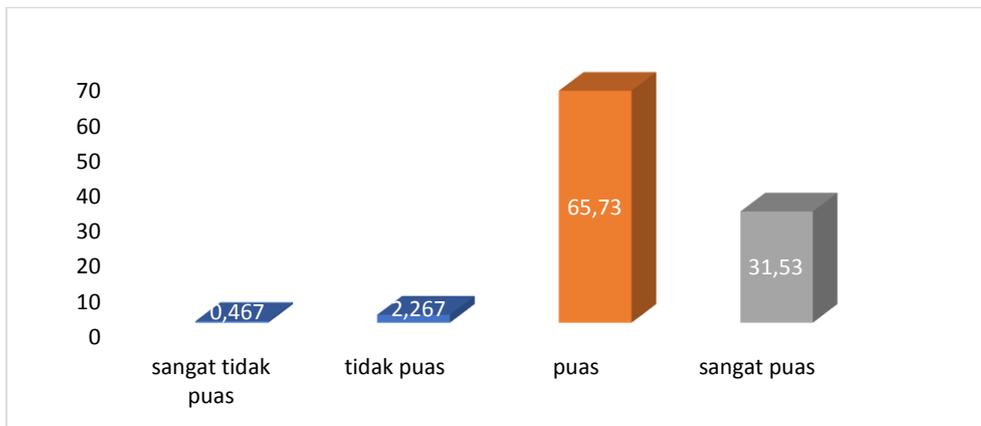
Berdasarkan hasil data diatas diketahui bahwa tanggapan responden terhadap dimensi Kepastian dengan 4 soal dan 73 responden penelitian dapat diketahui dengan rincian sebagai berikut: Dari 4 soal yang diberikan kepada responden, jawaban yang terpilih sangat tidak setuju sebanyak 0,35%, jawaban tidak puas sebanyak 3,425%, jawaban puas sebanyak 59,6% dan jawaban sangat puas sebanyak 36,65%. Sehingga dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menjawab puas pada dimensi pelayanan kepastian.

3. Pelayanan Kehandalan (Reliability)

yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan. Dalam pelayanan apotek adalah pemberian informasi obat oleh petugas apotek.

Tabel 4.6 Pelayanan Kehandalan

Soal	Jawaban							
	STP		TP		P (4)		SP	
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	
	F	%	F	%	F	%	F	%
1	0	0,0	3	4,1	49	67,1	21	28,8
2	1	1,4	0	0,0	45	61,6	27	37,0
3	0	0,0	2	2,7	50	68,5	21	28,8
Rata-Rata %	0,467		2,267		65,73		31,53	



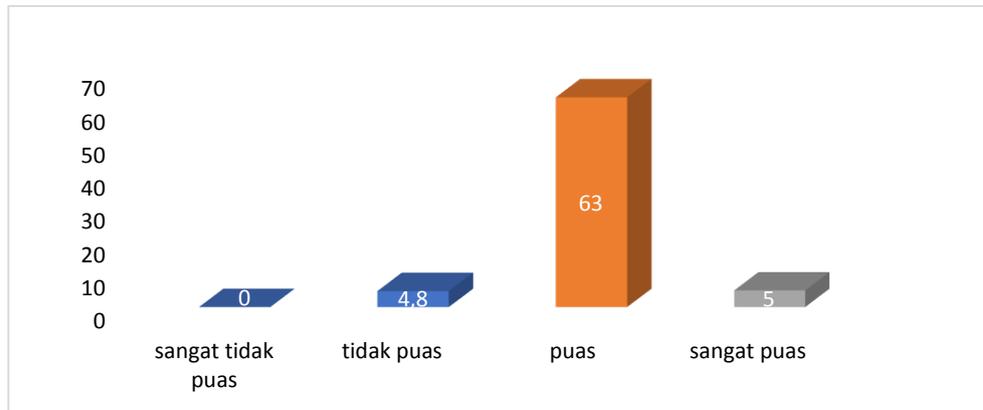
Berdasarkan hasil data diatas diketahui bahwa tanggapan responden terhadap dimensi Kehandalan dengan 3 soal dan 73 responden penelitian dapat diketahui dengan rincian sebagai berikut: Dari 3 soal yang diberikan kepada responden, jawaban yang terpilih sangat tidak setuju sebanyak 0,467%, jawaban tidak puas sebanyak 2,267%, jawaban puas sebanyak 65,73% dan jawaban sangat puas sebanyak 31,53%. Sehingga dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menjawab puas pada dimensi Kehandalan.

4. Pelayanan Empati (Emphaty)

Yaitu kemampuan membina hubungan, perhatian, dan memahami kebutuhan pelanggan. Dalam pelayanan apotek adalah keramahan petugas apotek.

Tabel. 4.7 Pelayanan Empati

Soal	Jawaban							
	STP (1)		TP (2)		P (4)		SP (5)	
	F	%	F	%	F	%	F	%
1	0	0,0	7	9,6	47	64,4	19	26,0
2	0	0,0	0	0,0	45	61,6	28	38,4
Rata-Rata %	0,0		4,8		63,0		32,2	



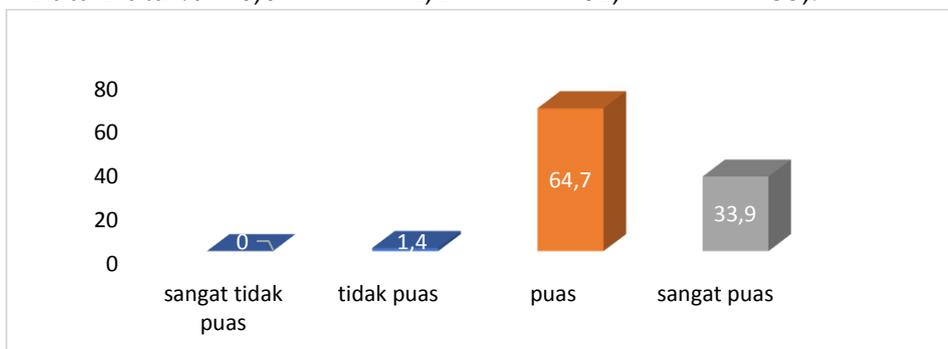
Gambar 4. Diagram tingkat kepuasan pda pelayanan empati

Berdasarkan hasil data diatas diketahui bahwa tanggapan responden terhadap dimensi Empati dengan 2 soal dan 73 responden penelitian dapat diketahui dengan rincian sebagai berikut: Dari 2 soal yang diberikan kepada responden, jawaban yang terpilih sangat tidak setuju sebanyak 0,0%, jawaban tidak puas sebanyak 4,8%, jawaban puas sebanyak 63% dan jawaban sangat puas sebanyak 32,2%. Sehingga dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menjawab puas pada dimensi Empati.

5. Pelayanan Berwujud (Tangible)

Tabel 4.8 Pelayanan berwujud

Soal	Jawaban							
	STP (1)		TP (2)		P (4)		SP (5)	
	F	%	F	%	F	%	F	%
1	0	0,0	1	1,4	36	49,3	36	49,3
2	0	0,0	1	1,4	55	75,3	17	23,3
3	0	0,0	1	1,4	46	63,0	26	35,6
4	0	0,0	1	1,4	52	71,2	20	27,4
Rata-Rata %	0,0		1,4		64,7		33,9	



Gambar 5. Diagram tingkat kepuasan pada pelayanan berwujud

Berdasarkan hasil data diatas diketahui bahwa tanggapan responden terhadap dimensi Berwujud dengan 4 soal dan 73 responden penelitian

dapat diketahui dengan rincian sebagai berikut: Dari 4 soal yang diberikan kepada responden, jawaban yang terpilih sangat tidak setuju sebanyak 0,0%, jawaban tidak puas sebanyak 1,4%, jawaban puas sebanyak 64,7% dan jawaban sangat puas sebanyak 33,9%. Sehingga dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menjawab puas pada dimensi Berwujud.

4.4 Hasil Pengujian Instrumen

4.4.1 Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan pada kuesioner peneliti yang terdiri dari kuesioner k vitamin untuk membantu pengobatan Covid-19 di Indonesia.

Tabel 4.9 Uji Validitas

Dimensi	Nilai	R hitung	Keputusan
Respons Tanggap		0,730	Valid
		0,586	Valid
		0,550	Valid
Kepercayaan		0,719	Valid
		0,754	Valid
		0,586	Valid
Keandalan		0,571	Valid
		0,514	Valid
		0,666	Valid
Kepatuhan		0,552	Valid
		0,605	Valid
		0,578	Valid
Berwujud		0,559	Valid
		0,701	Valid
		0,708	Valid

Pada tabel diatas, pada masing-masing butir soal nilai R hitung >R tabel (0,2303). Sehingga data yang diperoleh dari penelitian menunjukkan bahwa setiap butir soal pada masing-masing variabel dinyatakan valid. Nilai R hitung dapat dilihat pada lampiran output SPSS pada baris *Pearson Correlation* sedangkan nilai R tabel dapat dilihat pada lampiran tabel R dengan jumlah data 73.

4.4.2 Uji Reabilitas

Tabel 4.10 Uji Reabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
------------------	------------

,906

15

Pada tabel diatas, data yang diperoleh dari penelitian menunjukkan bahwasanya variabel penelitian nilai koefisien alpha cronbach's 0,906 > 0,6 sehingga terbukti reliabel

4.5 ANALISIS DATA

4.5.1 Indek Kepuasan Pelanggan (IKP) Berdasarkan Profil Responden

4.5.1.1 Berdasarkan jenis kelamin pria

Indek Kepuasan Pelanggan berdasarkan profil responden penelitian Apotek purna farma, dengan jenis kelamin pria sebanyak 31 responden penelitian. Indek kepuasan pelanggan total (IKP total) sebesar -3.56 dan indeks kepuasan total rata-rata sebesar -0,71.

Tabel 4. 11 Indeks kepuasan pelanggan berdasarkan jenis kelamin pria

Dimensi	IKP Total	IKP Total Rata-rata
Daya Tanggap	-0.74	-0.15
Kepastian	-0.73	-0.15
Kehandalan	-0.75	-0.15
Empati	-0.71	-0.14
Berwujud	-0.62	-0.12
Total	-3.56	-0.71

Tabel 4.11 diatas menunjukkan bahwa nilai Indek Kepuasan Pelanggan (IKP) total rata-rata berdasarkan jenis kelamin pria sebesar -0.71, angka negatif ini menunjukkan bahwa konsumen tidak puas (harapan lebih besar dari kinerja) terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Apotek purna farma. Ini artinya menurut pelanggan pelayanan yang telah diberikan oleh pihak Apotek purna farma selama masa pandemic covid19 ini belum maksimal dan perlu ditingkatkan lagi.

4.5.1.2 Indeks kepuasan pelanggan berdasarkan jenis kelamin wanita

Tabel 4.13 Indeks kepuasan pelanggan berdasarkan jenis kelamin pria dan wanita dengan golongan usia dan dengan tingkat pendidikan

Dimensi	IKP Total	IKP Total Rata-rata
Daya Tanggap	-0.76	-0.15
Kepastian	-0.69	-0.14
Kehandalan	-0.74	-0.15
Empati	-0.82	-0.16
Berwujud	-0.74	-0.15

Total -3.75 -0.75

Kepuasan konsumen sangat ditentukan oleh kemampuan Apotek purna farma dalam memberikan kinerja yang sesuai dengan harapan konsumen, kinerja yang tinggi sampai menyamai atau melebihi harapan menyebabkan konsumen merasa puas, sebaliknya kinerja yang lebih rendah dari harapan menyebabkan konsumen tidak merasa puas. Besarnya tingkat kepentingan pada tiap dimensi diperlihatkan pada tabel 4.11 sebagai berikut :

Tabel 4.14 Tingkat Kepentingan Dimensi

Dimensi	Rata-Rata Skor Kepentingan	IM
Daya Tanggap	5	0.200
Jaminan	5	0.200
Kehandalan	5	0.200
Empati	5	0.200
Berwujud	5	0.200
Total	25	1

Hasil perhitungan indeks kepuasan pelanggan total rata-rata terlihat pada skor sebesar -0.73 angka negatif ini menunjukkan konsumen tidak puas (harapan lebih besar dari kinerja) terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Apotek purna farma. Ini artinya menurut pelanggan pelayanan yang telah diberikan oleh pihak Apotek purna farma selama masa pandemic covid19 ini belum maksimal dan perlu ditingkatkan lagi.

Tabel 4. 15 Hasil perhitungan indeks kepuasan pelanggan (IKP) Total rata-rata

Dimensi	Kepentingan (IM)	Kinerja (PP)	Harapan (EP)	PP- EP	IM (PP-EP)
daya Tanggap	0.200	4.25	5	-0.75	-0.15
Kepastian	0.200	4.29	5	-0.71	-0.14
Kehandalan	0.200	4.26	5	-0.74	-0.15
Empati	0.200	4.23	5	-0.77	-0.15
Berwujud	0.200	4.31	5	-0.69	-0.14
IKP Total Rata-rata					-0.73

KESIMPULAN

Dari hasil dan pembahasan dapat kita simpulkan bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di apotek purna farma provinsi Bengkulu selama masa pandemi covid19 dengan 73 responden yang diteliti didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Profil konsumen Apotek Purna Farma berdasarkan jumlah mayoritas

A		Dengan Golongan Usia		
1	14 - 19 Tahun	2	-0.67	-0.13
2	20 - 34 Tahun	20	-3.67	-0.73
3	35 - 49 Tahun	1	-4.42	-0.88
4	50 - 65 Tahun	8	-3.91	-0.78
B		Dengan Golongan Usia dan Pendidikan		
1	14 - 19 Tahun			
	A SMA	2	-0.67	-0.13
2	20 - 34 Tahun			
	A SMA/SEDERAJAT	13	-4.01	-0.80
	B Perguruan Tinggi	7	-3.02	-0.60
3	35 - 49 Tahun			
	A SMP/SEDERAJAT	1	-4.42	-0.88
5	50 - 65 Tahun			
	A SMP	2	-5.00	-1.00
	B SMA	3	-4.67	-0.93
	C Perguruan Tinggi	3	-2.42	-0.48
2	Jenis Kelamin Perempuan	42	-3.75	-0.75
A		Dengan Golongan Usia		
1	14 - 19 Tahun	1	-3.83	-0.77
2	20 - 34 Tahun	30	-3.40	-0.68
3	35 - 49 Tahun	11	-4.70	-0.94
B		Dengan Golongan Usia dan Pendidikan		
1	14 - 19 Tahun			
	A Perguruan Tinggi	1	-3.83	-0.77
2	20 - 34 Tahun			
	A Perguruan Tinggi	30	-3.40	-0.68
3	35 - 49 Tahun			
	A SD	3	-5.36	-1.07
	B SMP/SEDERAJAT	1	-6.75	-1.35
	C SMA/SEDERAJAT	4	-3.83	-0.77
	D Perguruan Tinggi	3	-4.53	-0.91

konsumen adalah wanita dengan jumlah 42 responden atau 57,5%. dengan golongan usia yang terbanyak pada usia 23-24 tahun, dengan latar belakang pendidikan terbanyak pada Diploma dan Sarjana

2. Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Purna farma provinsi Bengkulu selama masa pandemi covid19 terlihat dari hasil perhitungan analisis data bahwa total IKP rata-rata adalah -0.73 dan secara keseluruhan konsumen menunjukkan mereka merasa sangat tidak puas

(harapan lebih besar dari kinerja) terhadap pelayanan kefarmasian di apotek purna farma provinsi Bengkulu dan menurut konsumen pelayanan belum maksimal dan perlu di tingkatkan lagi.

SARAN

1. Untuk peneliti selanjutnya

Penelitian ini hanya melihat tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di apotek purna farma provinsi Bengkulu selama masa pandemic covid19 . Oleh karena itu dapat dilakukan penelitian lebih lanjut terkait tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di apotek lain.