

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan mengenai “Pengaruh Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Volume Penjualan di PT. Indofarma Persero Tbk, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil Uji t (parsial) variabel pelayanan hasil t hitung $1,867 > t$ tabel 2,001, maka dapat disimpulkan bahwa H1 atau hipotesis pertama diterima. Artinya adanya pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Volume Penjualan (Y) secara signifikan.
2. Hasil Uji t (parsial) variabel kualitas produk menghasilkan t hitung $2,927 > t$ tabel 2,001, maka dapat disimpulkan bahwa H2 atau hipotesis kedua diterima. Artinya ada pengaruh Harga (X2) terhadap Volume Penjualan (Y) secara signifikan.
3. Hasil Uji F (simultan) menunjukkan F hitung $14,829 > f$ tabel 3,16, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima atau dengan kata lain Pengaruh Pelayanan (X1) dan Kualitas Produk (X2) secara simultan berpengaruh terhadap Volume Penjualan (Y).
4. Hasil 76,1% adalah sisa dari keputusan pembelian yang dipengaruhi oleh pelayanan dan kualitas produk atau variabel lain yang tidak diteliti.

5.2 Implikasi Manajerial

Berdasarkan hasil analisis data yang telah diuji menggunakan analisis regresi linier berganda, maka dapat dipastikan bahwa Pengaruh Pelayanan dan Kualitas Produk mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Volume Penjualan pada PT. Indofarma Persero Tbk. Dan berdasarkan hasil penelitian, hasil pembahasan, serta kesimpulan, maka implikasi manajerial yang dapat dikemukakan adalah sebagai berikut :

1. Dari hasil Pelayanan, perusahaan dan manajemen hendaknya memberikan Pelayanan yang lebih ramah, sehingga pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT. Indofarma Persero Tbk.

2. Dari hasil kualitas produk, perusahaan dan manajemen hendaknya membuat fasilitas yang memadai dan memberikan produk yang lebih baik, sehingga Pelanggan akan terus membeli obat di PT. Indofarma Persero Tbk. sebagai pilihannya, dan pelanggan akan merasa puas terhadap kualitas obat yang di jual di PT.Indofarma Persero Tbk. Dengan demikian, popularitas PT. Indofarma Persero Tbk akan terus meningkat, dan akan lebih unggul dari Perusahaan lainnya.
3. PT. Indofarma Persero Tbk diharapkan mampu menjaga pelanggannya agar tetap puas terhadap pelayanan dan kualitas produk yang di berikan, sehingga volume penjualan di PT. Indofarma Persero Tbk dapat meningkat setiap tahunnya.
4. Penelitian yang ditulis oleh penulis hanya terbatas kepada pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap volume penjualan, bagi peneliti lain yang ingin mengadakan penelitian yang sama sebaiknya dapat menambahkan variabel – variabel lain yaang tidak diteliti dalam penelitian ini atau variabel lain yang berhubungan seperti *product, promotion, price, place, people process, physical evidence* atau yang dikenal dengan bauran pemasaran jasa sebagai 7P.

5.3 Saran

Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini antara lain adalah :

1. Bagi para pembaca, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan terkait dengan volume penjualan serta faktor – faktor yang mempengaruhi tentang volume penjualan.
2. Bagi PT. Indofarma Persero Tbk agar dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kehandalan, daya tanggap, dan empati dalam melayani pelanggan serta menangani keluhan dari pelanggan sehingga pelanggan akan merasa puas terhadap pelayanan dari PT. Indofarma Persero Tbk
3. Bagi pihak Universitas diharapkan dapat menyediakan berbagai jurnal – jurnal penelitian atau buku yang lebih lengkap dan mencakup semua aspek yang dibutuhkan oleh mahasiswa dalam menyusun Tugas Akhir