

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis hasil penelitian dan pengujian hipotesis, maka dapat disimpulkan bahwa :

- a. Hasil uji hipotesis dengan metode analisa regresi linear sederhana menggunakan program *software Statistical package for sosial science (SPSS) for windows* versi 26.00. Menunjukkan bahwa hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dengan besarnya nilai $p = 0.000 < 0.05$, nilai determinasi r^2 sebesar 0,789, artinya semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula kepuasan konsumen. Selain itu sumbangan efektif kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen adalah sebesar 78,9%. Sedangkan sisanya 21,1% kepuasan konsumen dipengaruhi oleh faktor lain diluar kualitas pelayanan.
- b. Hipotesis alternatif (**H_a**) yang diajukan diterima dan hipotesis nol (**H₀**) ditolak. yang artinya “adanya peran kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen”.
- c. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan diketahui sebesar 49% yaitu berjumlah 49 orang memiliki kualitas pelayanan pada kategori sedang, selanjutnya sebesar 51% yaitu berjumlah 51 orang memiliki kualitas pelayanan berada pada kategori tinggi, Selanjutnya untuk variabel kepuasan konsumen diketahui bahwa subjek yang tergolong kategori rendah sebesar 1 % yaitu dengan jumlah 1 orang, lalu subjek yang tergolong sedang sebesar 58 % yaitu dengan jumlah 58 orang, dan subjek yang tergolong kategori tinggi sebesar 41 % yaitu dengan jumlah 41 orang. Hal ini dapat dikatakan bahwa belum mengkhawatirkan.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan beberapa saran. Peneliti berharap saran tersebut dapat berguna untuk penelitian selanjutnya dengan tema yang sama dan bagi perusahaan.

5.2.1 Saran Teoritis

- a. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan menggunakan objek penelitian yang berbeda atau pada industri yang sama dengan lokasi berbeda
- b. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan jumlah sampel yang lebih banyak dan lebih luas, serta menambahkan refrensi-refrensi dan *review* penelitian yang lebih baru agar hasil penelitian akurat.
- c. Bagi peneliti selanjutnya, mengingat keterbatasan penelitian ini dapat lebih dikembangkan variabel-variabel lain di luar variabel yang telah digunakan dalam penelitian ini, sehingga dapat dilihat sumbangan masing-masing variabel tersebut terhadap kepuasan konsumen pada apotek atau pada bidang ritel lainnya.
- d. Dalam penelitian mendatang, dapat dilakukan penambahan variabel penelitian seperti keputusan pembelian, loyalitas pelanggan, lokasi, *brand*, *culture*, dan *customer expectation*, yang bisa diteliti juga apakah variabel-variabel tersebut dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.

5.2.2 Saran Bagi Perusahaan

- a. Diharapkan dapat memberikan informasi kepada pihak - pihak perusahaan yang untuk meningkatkan kepuasan para konsumennya. Pihak petugas apotek bagian dari SDM (Sumber Daya Manusia) harus terus menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanannya karena masih ada konsumen yang kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Apotek. Meningkatkan kualitas pelayanan dilakukan dengan cara, melakukan training untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan lebih memberikan pemahaman tentang

kualitas pelayanan. Pihak Apotek juga dapat memperbaiki kualitas SDM yang ada di Apotek dengan memberikan pelatihan dan menambahkan fasilitas yang belum ada yang mungkin mendukung kualitas layanan.

5.2.3 Saran Praktis

- a. Diharapkan untuk Petugas Apotek memberikan pelayanan yang diharapkan oleh konsumen agar dapat meningkatkan jumlah kunjungan konsumen
- b. Diharapkan untuk Petugas Apotek terus meningkatkan kinerjanya terutama pada kualitas pelayanan agar pelanggan semakin merasa puas menggunakan jasa dari Apotek.
- c. Diharapkan Petugas Apotek untuk mengikuti pelatihan dan pengetahuan guna meningkatkan kepuasan konsumen.
- d. Diharapkan Petugas Apotek lebih memperhatikan *responsiveness* sehingga konsumen dapat memahami informasi yang diberikan oleh petugas apotek.

