

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kelengkapan produk terhadap kepuasan pelanggan (studi pada Apotek Sehat Farma Sungai Lulut), maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (studi pada Apotek Sehat Farma Sungai Lulut).
2. Kelengkapan produk secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (studi pada Apotek Sehat Farma Sungai Lulut).
3. Kualitas pelayanan dan kelengkapan produk secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (studi pada Apotek Sehat Farma Sungai Lulut).

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti akan mengajukan beberapa saran yang kiranya dapat memberi manfaat kepada pihak-pihak yang terkait dengan penelitian ini. Adapun saran-saran yang diajukan yaitu sebagai berikut:

5.2.1 Saran Teoritis

1. Bagi akademik diharapkan untuk melakukan penelitian lanjutan yang lebih mendalam terkait pengaruh kualitas pelayanan dan kelengkapan produk terhadap peningkatan kepuasan pelanggan sehingga hasil yang didapatkan sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya.

2. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan untuk menggunakan variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini guna mengetahui faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan di Apotek Sehat Farma Sungai Lulut. Peneliti juga menyarankan agar penelitian selanjutnya menggunakan jumlah sampel yang lebih banyak dan metode yang berbeda untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih optimal.
3. Peneliti menyadari bahwa referensi dan sumber-sumber yang digunakan dalam penelitian ini masih kurang. Oleh sebab itu, diharapkan bagi peneliti selanjutnya untuk mencari referensi terbaru serta memperbanyak referensi dan sumber-sumber terkait dengan permasalahan yang diangkat.

5.2.2 Saran Praktis

1. Bagi konsumen diharapkan untuk memberi saran atau masukan apabila pelayanan yang diberikan Apotek Sehat Farma tidak sesuai harapan maupun apabila produk farmasi (obat-obatan dan alat kesehatan) yang dicari tidak tersedia atau tidak sesuai dengan keinginan konsumen.
2. Saran bagi Apotek Sehat Farma, diantaranya:
 - a. Terkait dengan kualitas pelayanan, disarankan untuk memperhatikan penampilan dan fasilitas apotek seperti menyediakan layanan pembayaran non tunai agar meningkatkan kemudahan dan kenyamanan bagi pelanggan sehingga menciptakan kepuasan pelanggan.
 - b. Terkait dengan kelengkapan produk, disarankan untuk menambah variasi jenis produk yang dijual dan memastikan stok produk selalu tersedia di apotek setiap saat agar pelanggan memiliki banyak pilihan dalam membeli

produk farmasi (obat-obatan dan alat kesehatan) sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan.

- c. Terkait dengan kepuasan pelanggan, disarankan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan baik dari segi kenyamanan fasilitas yang diberikan, kemampuan dan keterampilan karyawan, ketanggapan dalam pelayanan, dan sikap karyawan terhadap pasien. Serta meningkatkan kelengkapan produk baik dari segi jenis produk, ketersediaan atau stok produk, merek produk, ukuran produk dan kualitas produk.