

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berlandaskan hasil serta dilakukannya pembahasan di atas maka dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Tingkat kualitas pelayanan swamedikasi terhadap tingkat kepuasan konsumen di Apotek Kecamatan Tenggarong memiliki persentase sebesar 76,5% dimana nilai tersebut termasuk dalam kategori baik.
2. Tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di Apotek Kecamatan Tenggarong memiliki persentase sebesar 76,27% dimana nilai tersebut termasuk dalam kategori puas.
3. Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan swamedikasi terhadap tingkat kepuasan konsumen yang dilihat dari nilai uji T dan nilai uji F. Diketahui nilai uji T_{hitung} pada masing-masing dimensi yaitu, dimensi keandalan sebesar 16,514, dimensi daya tanggap sebesar 4,783, dimensi jaminan sebesar 15,087, dimensi empati sebesar 14,890 dan dimensi bukti fisik sebesar 12,315. Nilai-nilai tersebut dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh dari masing-masing kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, karena nilai T_{hitung} lebih besar dari nilai T_{tabel} (1,985). Sedangkan untuk nilai F_{hitung} didapatkan hasil sebesar 191,299 yang dimana nilai tersebut lebih besar dari F_{tabel} (3,94), hal itu menarik sebuah kesimpulan akhir bahwasannya terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan secara bersamaan (simultan) terhadap kepuasan konsumen.
4. Hasil uji koefisien determinasi yang diperhatikan dari nilai R Square sebesar 0,661 sehingga bisa diartikulasikan bahwasannya kualitas pelayanan dari 5 dimensi memberikan pengaruh dan berdampak sebesar 66,1% terhadap tingkat kepuasan konsumen, kemudian sisa 33,9% kemungkinan bisa saja dipengaruhi variabel lain yang tidak terpaut dalam penelitian ini.

B. Saran

Berlandaskan hasil, pembahasan serta kesimpulan yang mana telah didapatkan maka tercipta saran yang bisa dihaturkan yaitu:

1. Saran kepada Apotek terkait diharapkan untuk memperhatikan lagi dengan seksama terkait kualitas pelayanan yang diberikan dan disalurkan kepada konsumen. Adanya kualitas bagus dan baik terkait pelayanan maka hal itu menciptakan kepuasan konsumen yang meningkat dan semakin menguntungkan Apotek itu sendiri.
2. Saran yang diperuntukkan bagi pihak Apotek agar dapat meningkatkan dan mempertahankan pelayanan pada dimensi keandalan karena variabel keandalan memiliki pengaruh paling berdampak dalam mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Hal itu bisa dilakukan dengan melakukan inovasi dan menambah variasi di berbagai dimensi pelayanan.
3. Mengingat bahwa variabel bebas yang sangat berperan penting dalam memberikan dampak ataupun mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen, maka dari itu peneliti mengharapkan hasil yang didapatkan pada penelitian ini bisa dipergunakan sebagai acuan contoh ataupun rujukan terkhusus peneliti selanjutnya yang hendak melaksanakan penelitian mempergunakan tema serupa untuk membuka kesempatan yang lebih luas dalam mengembangkan penelitian ini dan menimbang variabel-variabel lain dimana hal itu sudah bukan di ranah variabel yang telah dipergunakan dalam penelitian ini.