

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan hasil penelitian, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil dari uji multikolinearitas nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) obat *Nucral* dan obat *Musin* diperoleh sebesar 1,331 yang artinya nilai VIF < 10 ( $1,331 < 10$ ), dan nilai *Tolerance* dari obat *Nucral* dan obat *Musin* diperoleh sebesar 0,751 yang artinya nilai *Tolerance* > 0,10 ( $0,751 > 0,10$ ). Sehingga dapat dikatakan bahwa model regresi dalam penelitian ini terbebas dari gejala multikolinearitas.
2. Dari hasil uji autokorelasi menunjukkan bahwa  $dU = 1,587 < 1,370 < (4 - 1,587)$  maka dapat disimpulkan bahwa analisis regresi berganda dalam penelitian ini terbebas dari gejala autokorelasi.
3. Hasil pengujian parsial (uji T), nilai signifikansi untuk variabel obat *nucral* adalah 0,000, jika dibandingkan dengan taraf signifikansi ( $\alpha = 0,05$ ) maka  $0,000 < 0,05$  dikatakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dalam tabel *coefficient* diperoleh nilai t-hitung > t-tabel ( $60,296 > 2,042$ ), maka berpengaruh dan memiliki hubungan positif terhadap kepuasan pelanggan. Dari hasil tersebut dikatakan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang berarti obat *nucral* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada rumah sakit *izza*.
4. Berdasarkan dari uji validitas diperoleh faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan PT.Guardian Pharmatama dilihat dari faktor-faktor internal kekuatan, obat yang mengandung bahan *sucralfate* dan perusahaan yang baik didalam memasarkan obat lambung ke konsumen.
5. Faktor internal kelemahan adalah obat *sucralfate* yang sudah mulai banyak, harga yang relatif premium dan keyakinan dokter akan obat lambung masih lemah. Faktor eksternal peluang adalah pasar (konsumen) mulai aktif mencari obat dengan harga BPJS. Faktor eksternal ancaman adalah kegiatan promosi

yang aktif dari pesaing (kompetitor) dan obat berbahan kimia sudah banyak tersedia di Indonesia.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, adapun saran – saran yang ingin penulis berikan adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan dua faktor antara obat nucral dan obat musin yang isi kandungannya sama yaitu *sucralfate* menunjukkan bahwa responden memilih obat nucral, tetapi tidak sedikit responden memilih obat musin. Maka penulis menemukan saran agar obat nucral tetap dijaga dalam memenuhi kepuasan pelanggan.
2. Untuk peneliti selanjutnya, melakukan promosi sangat penting untuk meningkatkan strategi pemasaran dalam perusahaan. Promosi adalah suatu bentuk komunikasi untuk memberikan informasi tentang obat nucral. Disini perusahaan harus aktif berusaha untuk mengimbangi agresifitas promosi dari perusahaan pesaing (kompetitor).
3. Untuk peneliti selanjutnya, sebaiknya peneliti menambah jumlah sampel mengingat terbatasnya jumlah responden pada penelitian ini, penelitian ini dapat dilakukan juga untuk penelitian farmasi lainnya.