

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Lentera Farma Karawang. Berdasarkan data yang dikumpulkan dari 100 responden menggunakan metode *purposive sampling*, hasil penelitian menunjukkan bahwa:

1. Mayoritas perempuan (69%), yang menunjukkan bahwa lebih banyak perempuan yang menggunakan layanan apotek. Sebagian besar adalah pegawai swasta (46%), yang mengindikasikan bahwa banyak dari mereka bekerja dan mungkin membutuhkan layanan cepat dan efisien. Sebanyak 71% adalah pelanggan baru, yang berarti banyak konsumen yang baru pertama kali datang, dan pelayanan yang mereka terima cukup memuaskan sehingga dapat menarik pelanggan baru.
2. Pelayanan kefarmasian yang diberikan dinilai berdasarkan beberapa dimensi, termasuk kehandalan dalam memberikan informasi obat. Sebagian besar responden merasa puas dengan informasi yang diberikan, baik tentang nama obat, dosis, maupun cara pemakaian.
3. Uji Validitas dan Reliabilitas: Semua variabel dalam penelitian ini valid dan reliabel, dengan nilai Alpha Cronbach lebih dari 0,60, menunjukkan instrumen yang digunakan dapat diandalkan.
4. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa kepuasan konsumen memiliki pengaruh signifikan terhadap pelayanan kefarmasian. Nilai uji t sebesar 5.222 dan sig. 0,001 (< 0,05) mengonfirmasi pengaruh positif dan signifikan dari kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan.

5. Koefisien Determinasi: Sebanyak 61% variasi dalam kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh tingkat kepuasan konsumen, sementara 39% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain.
6. Hasil dari analisis kepuasan konsumen berdasarkan kuesioner menunjukkan bahwa kepuasan konsumen terhadap pelayanan di Apotek Lentera Farma Karawang berada pada tingkat yang cukup tinggi. Sebagian besar konsumen menyatakan puas dengan pelayanan yang mereka terima, dengan komponen-komponen utama yang dinilai positif mencakup keramahan staf, kecepatan pelayanan, ketersediaan produk, dan kenyamanan fasilitas.

5.2. Saran

1. Apotek Lentera Farma perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan, terutama dalam hal memberikan informasi yang lebih mendetail terkait penggunaan obat, efek samping, dan penyimpanan. Meskipun sebagian besar responden sudah merasa puas, peningkatan layanan ini dapat memperkuat hubungan jangka panjang dengan konsumen.
2. Mengingat mayoritas responden adalah perempuan, khususnya ibu rumah tangga, apotek dapat mempertimbangkan pendekatan pelayanan yang lebih personal dan responsif terhadap kebutuhan kelompok pelanggan ini. Misalnya, memberikan panduan khusus terkait obat-obatan yang sering dikonsumsi oleh keluarga.
3. Penelitian selanjutnya dapat memperluas jumlah sampel dan wilayah cakupan agar hasilnya lebih representatif. Selain itu, menambahkan variabel-variabel lain seperti harga, ketersediaan obat, atau kenyamanan fasilitas dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen.
4. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengkaji faktor-faktor eksternal lain yang mungkin mempengaruhi kepuasan konsumen, seperti promosi, layanan purna jual, atau kecepatan layanan. Penelitian selanjutnya juga dapat menggunakan metode kualitatif untuk menggali lebih dalam pengalaman konsumen terkait layanan apotek.
5. Berdasarkan hasil analisis kepuasan konsumen yang menunjukkan tingkat

kepuasan yang cukup tinggi, Apotek Lentera Farma Karawang disarankan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan, terutama pada aspek yang sudah dinilai positif seperti keramahan staf, kecepatan pelayanan, dan ketersediaan produk. Selain itu, apotek juga dapat mengembangkan program loyalitas pelanggan atau insentif bagi pelanggan baru guna mempertahankan dan menarik lebih banyak konsumen. Meningkatkan fasilitas apotek seperti area tunggu yang lebih nyaman atau mempercepat proses transaksi dengan layanan digital juga dapat menjadi langkah strategis untuk menjaga kepuasan konsumen di masa mendatang.

