

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Nilai Koefisien determinasi (*R Square*) adalah 0,815 atau 81,5% yang menunjukkan bahwa pelanggan Apotek R'Fia Lestari Palembang dipengaruhi oleh 5 dimensi kualitas pelayanan sebesar 81,5% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Berdasarkan uji F dapat dilihat bahwa F hitung sebesar $52,954 > F$ tabel sebesar 2,386. Artinya kualitas pelayanan berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan uji t menunjukkan bahwa variabel kehandalan, daya tanggap, jaminan, serta empati berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan variabel fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
2. Dimensi Jaminan merupakan yang paling dominan karena mempunyai koefisien regresi paling besar di antara dimensi lainnya yaitu sebesar 141,7%.

5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan yang didapat, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Apotek R'Fia Lestari Palembang harus mempertahankan dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati yang sudah baik. Upaya yang harus dilakukan adalah terus menjaga dan meningkatkan pelayanan agar kualitasnya tetap terjaga dengan baik, memberikan pelatihan kepada sumber daya manusia, dan memberikan inovasi terbaru terhadap pelayanan agar pelanggan terus menggunakan jasa pelayanan Apotek R'Fia Lestari Palembang dan dapat memberikan manfaat dalam hal pendapatan apotek. Apotek R'Fia Lestari Palembang sebaiknya selalu meningkatkan kualitas pelayanan dan perbaikan pada dimensi yang

kurang baik yaitu dimensi fasilitas. Meningkatkan dimensi fasilitas dapat dengan cara perbaikan pada fasilitas yang ada di apotek lebih modern, ruangan yang dilengkapi dengan pendingin ruangan, serta lebih memperhatikan kebersihan di apotek. Hal ini bertujuan agar pelanggan merasa nyaman untuk datang ke apotek dan dapat bersaing secara kompetitif dengan pesaing pengguna jasa yang sama.

2. Apotek R'Fia Lestari Palembang hendaknya harus terus memperhatikan variabel jaminan karena variabel ini merupakan variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan di Apotek R'Fia Lestari. Upaya yang harus dilakukan adalah terus menjaga dan meningkatkan jaminan yang diberikan seperti, jaminan bahwa racikan obat yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pelanggan, serta adanya jaminan bahwa karyawan Apotek R'Fia Lestari melayani pelanggan dengan ramah dan sopan santun yang tulus.