

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat ditarik adalah sebagai berikut:

1. Tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Apotek Vitka Farma Aviari kepada konsumen belum memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Tidak terpenuhinya kebutuhan dan keinginan pelanggan ditunjukkan dengan nilai kepuasan pelanggan pada lima dimensi *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (perhatian) dari penelitian yang dilakukan bernilai negatif, dari hasil perhitungan *Servqual*, didapatkan bahwa nilai rata-rata *gap* dimensi *Servqual* adalah -1,35. Dimensi dengan *gap* terbesar terdapat pada dimensi *tangible* yaitu sebesar -1,39 sedangkan dimensi dengan dengan *gap* terkecil terdapat pada dimensi *emphaty* yaitu sebesar -1,32. Dan untuk *gap* atribut terbesar adalah -1,71 (Tersedia fasilitas televisi atau jaringan internet gratis) sedangkan *gap* atribut terkecil adalah -1,26 (Berada dilokasi strategis dan mudah ditemukan). *Gap* bernilai negatif menunjukkan bahwa persepsi kualitas pelayanan Apotek Vitka Farma Aviari belum sesuai dengan ekspektasi konsumen.
2. Berdasarkan hasil kuesioner tingkat kepentingan (*ekspektasi*) terdapat 12 atribut yang dianggap penting oleh pelanggan karena memiliki nilai diatas

nilai rata-rata yaitu $x1_1$ (Penampilan karyawan), $x1_2$ (Kebersihan gedung), $x1_3$ (Kelengkapan produk yang tersedia), $x1_4$ (Kursi tunggu yang nyaman), $x2_3$ (Pelayanan sesuai yang dijanjikan), $x3_1$ (Petugas memberikan pelayanan dengan cepat), $x3_3$ (Petugas cepat tanggap dengan masalah atau keluhan pelanggan), $x3_4$ (Petugas mendahulukan pelayanan kepada yang datang dengan membawa resep obat dari unit darurat (UGD)), $x4_2$ (Petugas kasir memberikan nota bukti pembayaran), $x4_3$ (Petugas menjaga rahasia pelanggan yang membeli obat atau pelanggan yang berkonsultasi), $x5_2$ (Petugas siap memberikan jasa pelayanan konsultasi dengan penuh perhatian), $x5_3$ (Petugas memberikan pelayanan yang sama tanpa membeda-bedakan pelanggan).

3. Dari hasil yang didapatkan dengan menggunakan teknik *Importance Performance Analysis* menunjukkan hasil bahwa, atribut-atribut pada “kuadran I” harus menjadi prioritas utama yang untuk dilakukan perbaikan, yaitu dengan menyediakan seragam kerja untuk setiap karyawan, meningkatkan kebersihan gedung, meningkatkan kelengkapan produk, menyerahkan nota pembayaran kepada setiap pelanggan dan menjaga rahasia setiap pelanggan yang berkonsultasi. Selanjutnya atribut-atribut pada “kuadran III”, yaitu dengan menyediakan fasilitas TV dan internet, mengemas barang-barang belanjaan setiap pelanggan dengan rapi, memberikan pelayanan resep obat dengan mudah dan tidak berbelit-belit, memberikan pelayanan yang sama kepada semua pelanggan. Kemudian atribut-atribut pada “kuadran II”, yaitu dengan menyediakan kursi tunggu

yang nyaman, memasang papan petunjuk lokasi, menyediakan permintaan pelanggan sesuai yang dijanjikan, meningkatkan kecepatan dalam pelayanan, meningkatkan respon terhadap keluhan pelanggan, mendahulukan pelayanan resep obat dari UGD, dan meningkatkan kesiapan jasa layanan konsultasi dengan penuh perhatian. Dan terakhir atribut-atribut pada “kuadran IV”, yaitu dengan menambah dan memperbaiki pendingin udara (AC), memperbaiki tata kelola lahan parkir, menetapkan layanan 24 jam secara konsisten, meningkatkan kompetensi petugas layanan melalui pelatihan, mengatur para petugas layanan agar berkomunikasi secara baik kepada sesama rekan kerja maupun kepada setiap pelanggan.

5.2. Saran

Saran yang dapat diberikan antara lain:

1. Apotek Vitka Farma Aviari harus meningkatkan kinerja atribut-atribut yang dianggap penting oleh konsumen tetapi belum sesuai dengan harapan konsumen dan harus mempertahankan kinerja atribut-atribut kualitas jasa yang dianggap penting dan dinilai sudah berkinerja cukup baik oleh konsumen.
2. Bagi peneliti lain, dapat melakukan penelitian lebih lanjut dari penelitian ini dengan melakukan analisis lebih dalam terhadap objek penelitian ataupun metode-metode penelitian yang digunakan agar hasil yang diperoleh lebih sempurna.

3. Bagi peneliti lain, perlu memperluas pengetahuan tentang sistem pelayanan dan pengetahuan tentang karakteristik pelanggan agar mendapatkan hasil yang lebih baik sehingga akan memberikan kontribusi yang besar dalam upaya pengembangan untuk masa mendatang.