

BAB 5

Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data yang telah dilakukan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Apotek Enggal, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penghitungan terjadi GAP karena harapan pelanggan atas kualitas pelayanan Apotek Enggal tidak tercapai, namun harapan itu dianggap kurang penting oleh pelanggan karena hasil penghitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) secara keseluruhan diperoleh tingkat kepuasan pelanggan sebesar 84.92%. menurut Widodo dan Sutopo (2018) hasil tersebut termasuk dalam kategori “Sangat Puas” karena berada pada rentang 81%-100%. Pelayanan Apotek Enggal sudah maksimal namun perlu perbaikan dalam beberapa hal agar terutama pada variabel *tangibles* agar persentase CSI Apotek Enggal dapat meningkat lagi.
2. Berdasarkan hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) terdapat empat kuadran terkait atribut perlu ditingkatkan, diperbaiki, dipertahankan, dan dikurangi intensitasnya oleh Apotek Enggal. Pada Kuadran I terdapat enam atribut yang memiliki tingkat kepentingan dengan prioritas tinggi bagi pelanggan namun perlu perbaikan karena pelayanan yang diberikan oleh Apotek Enggal belum memenuhi harapan pelanggan. Pada Kuadran II terdapat enam atribut yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan oleh pihak manajemen Apotek Enggal karena pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan pelanggan. Pada Kuadran III terdapat delapan atribut yang dianggap pelanggan memiliki tingkat kepentingan dengan prioritas yang rendah, didominasi variabel

tangibles dan tingkat pelayanan yang kurang baik oleh karena itu harus dilakukan pengurangan intensitasnya oleh pihak manajemen Apotek Enggal. Pada Kuadran IV terdapat tiga atribut yang tingkat kepentingannya dianggap rendah oleh pelanggan tetapi pelayanan yang diberikan oleh Apotek Enggal sudah sangat baik sehingga dapat dipertahankan oleh pihak manajemen Apotek Enggal.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dari penelitian ini, pihak manajemen Apotek Enggal dapat memperbaiki kualitas pelayanannya dengan mengacu pada empat kuadran berdasarkan hasil analisis *Importance Analysis Performance* (IPA). Yang perlu diperbaiki layanannya oleh pihak Apotek Enggal:

- Membuat jadwal pengecekan kebersihan toilet rutin agar kebersihan toilet tetap terjaga.
- Menambah area lahan parkir pada halaman belakang apotek, agar saat ramai pelanggan tidak parkir di bahu jalan.
- Memberikan seminar kepada karyawan terkait produk yang dijual Apotek Enggal, agar karyawan paham akan fungsinya dan lebih mudah saat memberikan solusi atas keluhan