

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

1. Berdasarkan perhitungan total karakteristik yang dominan, maka dapat diketahui bahwa sebagian besar adalah responden dengan pendidikan terakhir SMU / Sederajat yaitu sebanyak 73 orang (73 persen). Kemudian yang berikutnya adalah responden dengan pekerjaan mahasiswa sebanyak 69 orang (69 persen). Responden berjenis kelamin Laki-laki sebanyak 64 orang (64 persen). Responden dengan tingkat usia 20 – 25 tahun sebanyak 50 orang (50 persen). Responden dengan tingkat penghasilan Rp 500.000 – Rp1000.000 sebanyak 45 orang (45 persen), dan yang terakhir adalah frekuensi penggunaan pelayanan oleh responden yang frekuensinya lebih dari tiga kali sebanyak 43 orang (43 persen).
2. Berdasarkan Analisis Indeks Sikap Fishbein, maka sikap konsumen terhadap atribut jasa di Apotek UII Farma adalah baik, yaitu sebesar 3,682, yang berada pada daerah penerimaan $3 < 3,682 < 4$.
3. Berdasarkan analisis Kai Kuadrat (*chi square*) dan Koefisien Kontingensi, tidak terdapat perbedaan yang signifikan dan tidak terdapat hubungan yang erat antara sikap konsumen terhadap atribut jasa Apotek UII Farma berdasarkan karakteristik responden, kecuali pada uji perbedaan:
 - Jenis kelamin dengan atribut Keandalan
 - Jenis kelamin dengan atribut Jaminan

- Jenis kelamin dengan atribut Bukti Fisik
 - Pekerjaan dengan atribut Bukti Fisik
 - Penghasilan dengan atribut Bukti Fisik
 - Frekuensi penggunaan pelayanan dengan atribut Jaminan
4. Atribut yang paling dominan mempengaruhi sikap konsumen dalam menggunakan jasa di Apotek UII Farma adalah atribut Keandalan dengan nilai rata-rata 3,75. Sedangkan yang kedua adalah atribut Perhatian dengan nilai rata-rata 3,72, kemudian diikuti oleh atribut Bukti Fisik dengan nilai rata-rata 3,72 di tempat ketiga, atribut Jaminan dengan nilai rata-rata 3,64 di tempat keempat dan yang terakhir adalah atribut Daya Tanggap dengan nilai rata-rata 3,58.

5.2. Saran

Setelah mengadakan penelitian, menganalisa dan menarik kesimpulan, maka peneliti mengemukakan saran-saran sebagai bahan masukan untuk menentukan langkah-langkah selanjutnya yang diambil dalam mengatur kebijaksanaan di masa yang akan datang, sehingga pihak apotek dapat lebih meningkatkan kualitas jasanya sesuai dengan apa yang diharapkan dan diinginkan konsumennya

1. Berdasarkan pada analisis Indeks Sikap Fishbein, konsumen sudah menunjukkan sikap yang baik terhadap atribut jasa di Apotek UII Farma, namun pihak apotek harus berusaha untuk lebih meningkatkannya lagi agar sikap konsumen tersebut dapat mencapai pada rentang skor sangat

baik. Masih dibutuhkan sekitar 6,36 persen apabila pihak apotek ingin lebih meningkatkan kembali sikap konsumen agar masuk dalam daerah penerimaan sangat baik. Peningkatan tersebut harus didukung antara lain dengan lebih meningkatkan kualitas pada atribut-atribut jasa di Apotek UII Farma, yaitu atribut Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Perhatian, dan Bukti Fisik.

2. Atribut Keandalan adalah atribut yang mempunyai nilai rata-rata tingkat kepercayaan tertinggi yaitu sebesar 3,75. Untuk itu pihak apotek sebaiknya dapat mempertahankan kualitas pelayanan pada atribut ini yaitu terutama pada segi kualitas dan keprofesionalan karyawan, serta selalu mengutamakan kepentingan konsumen dan memberikan pelayanan sesuai dengan yang diinginkan dan dibutuhkan oleh konsumennya, disertai dengan memberikan kemudahan-kemudahan dalam pelayanannya tersebut.
3. Atribut Daya Tanggap adalah atribut yang mempunyai nilai paling kecil dari total tingkat kepercayaan responden yaitu sebesar 3,58 dan mendapatkan persentase penilaian tidak setuju sebesar 7 persen serta skor penilaian sangat setuju hanya 8 persen (Tabel 4.9.). Oleh karena itu pihak apotek harus memberikan perhatian lebih untuk meningkatkan kualitas atribut ini, antara lain dengan lebih meningkatkan kecepatan pelayanan terhadap konsumen dan kecepatan dalam meramu obat resep.

4. Atribut Jaminan mempunyai nilai tingkat evaluasi yang rendah yaitu sebesar 0,195 (Tabel 4.10.), oleh karena itu pihak apotek sebaiknya memperhatikan juga peningkatan pada atribut ini yaitu terutama dalam hal ketepatan dan keakuratan meramu obat resep.
5. Atribut Bukti Fisik mempunyai nilai tingkat evaluasi yang paling rendah yaitu sebesar 0,157 (Tabel 4.10.), oleh karena itu pihak apotek sebaiknya juga lebih memperhatikan peningkatan kualitas dalam hal bukti fisik apotek, yaitu terutama dalam hal keluasan area parkir dan kenyamanan ruang tunggu.
6. Peningkatan dari semua komponen apotek baik dari apoteker, dokter, karyawan dan juga fasilitas fisik masih sangat diperlukan. Peningkatan profesionalisme dan kualitas seluruh karyawan, kualitas pelayanan serta kelengkapan fasilitas-fasilitas fisik tersebut diharapkan dapat lebih meningkatkan loyalitas dan kepercayaan konsumen terhadap Apotek UII Farma sebagai sebuah perusahaan jasa di bidang kesehatan.