

# **BAB VI**

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **6.1 Kesimpulan**

1. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa hal-hal yang dianggap penting oleh pembeli di Apotek Budi adalah sebagai berikut :
  - Obat-obatan yang dijual lengkap (Generik, Non-Generik, Bebas, dan Resep)
  - Obat ditata dengan rapi pada etalase
  - Obat diberikan kepada pembeli dalam keadaan terbungkus dengan rapi
  - Obat yang dibeli dilampirkan keterangan obat penggunaan (dosis, cara penggunaan, frekuensi penggunaan, waktu penggunaan, efek samping, pencegahan yang harus dilakukan selama mengkonsumsi obat tersebut)
  - Pemesanan obat dapat dilakukan melalui telepon
  - Konsultasi dapat dilakukan melalui telepon
  - Apotek memiliki tempat yang nyaman dan bersih
  - Pelayan toko melayani dengan baik, sopan dan ramah
  - Pelayan memberikan penjelasan tentang obat yang dibeli (dosis, cara penggunaan, frekuensi penggunaan, waktu penggunaan, efek samping, pencegahan yang harus dilakukan selama mengkonsumsi obat tersebut)
  - Pembeli dilayani dengan cepat.
  - Kemasan obat yang dijual dalam keadaan baik
  - Harga yang ditawarkan bersaing dengan apotek lain
  - Lokasi apotek mudah dijangkau dengan transportasi umum
  - Papan nama toko yang mudah dilihat
  - Pelayan dapat memberikan konsultasi dengan baik
  - Lokasi apotek dekat dengan tempat praktek dokter maupun klinik
  - Apotek memiliki ruang tunggu (tempat duduk) yang cukup
  - Apotek memiliki ruang parkir yang cukup

- Apotek melakukan promosi di surat kabar, radio dan lain-lain
  - Memberikan kartu member dan disertai dengan promosi-promosi rutin
  - Pelayan berpenampilan rapi (seragam)
2. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pendapat dari konsumen Apotek Budi adalah sebagai berikut :

Variabel yang berkinerja baik adalah :

- Obat-obatan yang dijual lengkap (Generik, Non-Generik, Bebas, dan Resep)
- Obat ditata dengan rapi pada etalase
- Obat diberikan kepada pembeli dalam keadaan terbungkus dengan rapi
- Obat yang dibeli dilampirkan keterangan obat penggunaan (dosis, cara penggunaan, frekuensi penggunaan, waktu penggunaan, efek samping, pencegahan yang harus dilakukan selama mengkonsumsi obat tersebut)
- Pemesanan obat dapat dilakukan melalui telepon
- Konsultasi dapat dilakukan melalui telepon
- Apotek memiliki tempat yang nyaman dan bersih
- Pelayan toko melayani dengan baik, sopan dan ramah
- Pelayan memberikan penjelasan tentang obat yang dibeli (dosis, cara penggunaan, frekuensi penggunaan, waktu penggunaan, efek samping, pencegahan yang harus dilakukan selama mengkonsumsi obat tersebut)
- Pembeli dilayani dengan cepat.
- Apotek melakukan promosi di surat kabar, radio dan lain-lain
- Memberikan kartu member dan disertai dengan promosi-promosi rutin
- Pelayan berpenampilan rapi (seragam)

Variabel yang berkinerja kurang baik adalah :

- Kemasan obat yang dijual dalam keadaan baik
- Harga yang ditawarkan bersaing dengan apotek lain
- Lokasi apotek mudah dijangkau dengan transportasi umum

- Papan nama toko yang mudah dilihat
  - Pelayan dapat memberikan konsultasi dengan baik
  - Lokasi apotek dekat dengan tempat praktek dokter maupun klinik
  - Apotek memiliki ruang tunggu (tempat duduk) yang cukup
  - Apotek memiliki ruang parkir yang cukup
3. *Strength, Weakness, Opportunity* dan *Threat* Apotek Budi adalah sebagai berikut :
- A. Strength
1. Suasana kekeluargaan tampak antar pegawai yang menciptakan kekompakkan.
  2. Apotek Budi mampu menangani kekosongan barang dengan cara membeli barang ke pemasok lain atau ke apotek atau toko obat lain.
  3. Apotek Budi tidak terlalu besar dan rumit, sehingga mudah dikontrol oleh pemilik dan tidak ada masalah besar yang terjadi.
  4. Apotek Budi memiliki posisi tawar yang lebih besar dibandingkan pemasok.
  5. Obat-obatan yang dijual lengkap (generik, non-generik, resep, dan bebas)
  6. Pemesanan dan konsultasi dapat melalui telepon
  7. Pelayan toko melayani dengan baik, sopan, ramah, cepat dan memberikan keterangan penggunaan obat
  8. Apotek Budi melakukan promosi
  9. Apotek Budi memiliki banyak produk pengganti, yaitu dengan menjual berbagai macam merek obat yang memiliki khasiat yang sama.
  10. Lokasi strategis

### B. Weakness

1. Apotek Budi tidak pernah melakukan riset pasar
2. Apotek Budi belum menerapkan sistem informasi manajemen (SIM).
3. Apotek Budi memiliki posisi tawar yang lebih kecil dibandingkan dengan pembeli, karena jika Apotek Budi memberikan harga yang sedikit lebih mahal sudah akan membuat pembeli pergi.
4. Harga yang ditawarkan kurang bersaing

### C. Opportunity

1. Banyak pembeli yang berasal dari Warung Kondang, karena di Warung Kodang tidak ada apotek yang besar dan komplit
2. Pemasok memasok produk dalam kondisi yang baik
3. Apotek Budi memiliki pilihan pemasok yang banyak
4. Obat merupakan barang yang selalu dicari

### D. Threat

1. Persaingan ketat, karena ada sekitar 5 apotek yang berada di Jalan Mangunsarkoro dan jarak Apotek Budi dengan apotek lainnya hanya berjarak sekitar 100 - 200 meter saja.
  2. Pesaing menawarkan harga yang lebih terjangkau.
  3. Lokasi pesaing yang strategis.
  4. Peluang untuk pendatang baru cukup besar karena ijin dan regulasi yang mudah dan cepat.
  5. Pemasok seringkali terlambat dalam melakukan pengiriman barang.
  6. Adanya isu obat palsu.
4. Berdasarkan hasil metode QSPM dapat diketahui strategi yang cocok untuk diterapkan oleh Apotek Budi adalah pengembangan pasar Apotek Budi, yang berisi strategi-strategi berikut :
- Mengembangkan pasar
  - Memperkuat *image* Apotek Budi pada pelanggannya.

- Membuka cabang baru
- Membuka layanan pesan antar
- Melakukan riset pasar
- Memperbaiki promosi

## 6.2 Saran

Berikut adalah saran yang bisa diberikan untuk Apotek Budi:

- Melakukan riset pasar agar dapat mengetahui keinginan dan kebutuhan pembeli.
- Melakukan pengembangan pasar agar lebih banyak lagi konsumen yang terjangkau.
- Membuka layanan pesan antar.
- Meningkatkan kinerja pelayanan.
- Memasang CCTV agar lebih mudah dalam memantau kinerja pegawainya