

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan di instalasi farmasi pusat diagnostik sejak dilakukan pengumpulan data hingga pembahasan maka penulis menarik beberapa kesimpulan mengenai dimensi kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen adalah sebagai berikut:

1. dari hasil kuesioner mengenai pengaruh dimensi kualitas jasa terhadap kepuasan konsumen, diperoleh data tentang profil responden bahwa 74 orang atau 74 % responden berjenis kelamin wanita, 26 orang atau 26 % berjenis kelamin pria, kebanyakan responden berstatus menikah dengan jumlah 69 orang atau 69 % ,dan 31 orang atau 31 % belum menikah. Responden yang berusia 15 – 20 tahun adalah sebesar 5 orang atau 5 %, 21-25 tahun sebesar 32 orang atau 32 %, 26 – 30 sebesar 42 orang atau 42 %, yang lebih dari 30 tahun 21 orang atau 31 %. Komposisi pendapatan perbulan dari responden yang memiliki pendapatan kurang dari 2 juta rupiah ada 19 orang atau 19 %, antara 2 sampai 4 juta 48 orang atau 48 %, antara 4 sampai 6 juta ada 25 orang atau 25 %, dan yang memiliki pendapatan sebesar lebih dari 6 juta ada 8 orang atau 8 %, para responden memiliki beberapa profesi pekerjaan yaitu sebagai pegawai negeri ada 5 orang atau 5 %, wiraswasta 16 orang atau 16 %, TNI/ABRI 1 orang atau 1 %, mahasiswa 13 orang atau 13 %, karyawan

swasta 34 orang atau 34 %, dan sebagai ibu rumah tangga ada 31 orang atau 31 %. Adapun frekuensi reponden datang ke rumah sakit dalam sebulan yaitu 40 orang setidaknya sekali sebulan mengunjungi rumah sakit Immanuel, 1 orang atau 1 % orang datang 2 kali sebulan, 1 orang 3 kali sebulan, dan 58 orang atau 58 % reponden tidak tentu. Alasan utama reponden membeli obat di instalasi farmasi pusat diagnostik rumah sakit Immanuel yaitu sebesar 2 orang reponden atau 2 % menyatakan bahwa obat di instalasi farmasi lebih murah, 68 orang atau 68 % menyatakan bahwa lebih praktis dan mudah didapat, 6 orang atau 6 % menyatakan lengkap dan berkualitas, 6 orang atau 6 % menyatakan akan terjaminnya keaslian obat – obatan yang diberikan, sedangkan 2 orang atau 2 % memiliki alasannya sendiri, ada 62 orang atau 62 % menyatakan bahwa mereka pernah datang ke instalasi farmasi pusat diagnostik rumah sakit Immanuel sebelumnya, 38 orang atau 38 % belum pernah datang ke instalasi farmasi pusat diagnostik rumah sakit Immanuel sebelumnya, selanjutnya adalah jarak rumah dengan lokasi rumah sakit 8 orang atau 8 % memiliki jarak rumah dengan lokasi rumah sakit kurang dari 2 km, 24 orang atau 24 % berjarak 2 sampai 4 km, 32 orang atau 32 % berjarak 4 sampai 6 km, dan 36 orang atau 36 % berjarak lebih dari 6 km. Dan 89 orang atau 89 % pengunjung di instalasi farmasi pusat diagnostik RSI membeli obat berdasarkan atas resep dokter di RSI sedangkan 11 orang atau 11 % datang membeli obat berdasarkan atas resep dari dokter atau rumah sakit diluar RSI.

2. Tanggapan ekspektasi responden terhadap kepuasan mutu pelayanan di instalasi farmasi pusat diagnostik RSI. maka tanggapan sekitar 64 orang (64%) menyatakan setuju akan kebersihan dan kerapian di instalasi farmasi di rumah sakit immnuel yang baik, 52 orang atau 52 % menyatakan setuju apabila di instalasi farmasi menyediakan obat-obatan yang lengkap, 54 orang atau 54 % menyatakan bahwa harga obat – obatan di Instalasi farmasi pusat diagnostik RSI terjangkau, 64 orang atau 64 % responden setuju apabila tempat tunggu yang disediakan oleh RSI memadai, 60 orang atau 60 % menyatakan setuju apabila diruang tunggu disediakan fasilitas pendukung seperti TV, toilet, tempat duduk, majalah atau Koran. 55 orang atau 55 % reponden setuju apabila penebusan obat – obatan berlangsung cepat, 52 orang atau 52 % responden setuju apabila petugas farmasi mengenali obat – obatan, 41 orang atau 41 % setuju apabila tidak ada obat yang sesuai dengan resep untuk digantikan dengan obat yang lain, 63 orang atau 63 % responden menyatakan setuju apabila petugas farmasi tanggap akan respon panggilan, 61 orang atau 61 % setuju bahwa petugas farmasi tanggap akan tamu yang hadir, 63 orang atau 63 % menatakan setuju apabila pihak farmasi cepat dan tanggap dalam menangani keluhan konsumen, 60 orang atau 60 % responden menyatakan setuju apabila pihak farmasi berkeinginan untuk membantu konsumennya yang sedang mengalami kesulitan, 51 orang atau 51 % menyatakan setuju apabila petugas farmasi cepat dalam meracik obat – obatan yang ditebus, 54 orang setuju apabila petugas farmasi melakukan perhatian secara individu

terhadap konsumennya. 65 orang menyatakan setuju apabila pihak farmasi cepat dan tanggap dalam menerima kritik, 61 orang setuju apabila pelayanan yang diberikan ramah, 69 orang setuju apabila pihak instalasi paham akan keinginan konsumennya, 54 orang setuju apabila obat yang ditebus sama dengan resep yang diberikan, 54 orang setuju apabila pihak farmasi sopan dalam memberikan pelayanan, 57 orang setuju apabila lingkungan farmasi aman dan nyaman, 51 orang setuju apabila ada jaminan obat yang asli yang diberikan, 65 orang menyatakan setuju apabila busana yang dikenakan oleh petugas farmasi sopan dan rapi.

3. tanggapan responden tentang kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh instalasi farmasi pusat diagnostik RSI terhadap : 64 orang menyatakan puas akan kebersihan dan kerapian instalasi farmasi pusat diagnostic RSI, 59 orang puas akan ketersediaan obat – obatan yang lengkap, 38 orang puas akan harga obat – obatan yang terjangkau, akan tetapi ada juga yang merasa cukup puas dan tidak puas. 71 orang puas akan tempat tunggu yang memadai, 64 orang puas akan fasilitas pendukung yang di sediakan ditempat tunggu, 50 orang puas akan kecepatan dalam menebus obat, 64 orang puas terhadap kemampuan petugas farmasi dalam mengenali obat – obatan, 55 orang puas terhadap petugas farmasi yang tidak memberikan obat pengganti apabila tidak ada obat tersebut, 66 orang puas akan cepat dan tanggap dalam respon panggilan yang dilakukan konsumen terhadap petugas farmasi, 65 orang puas terhadap ketanggapan petugas terhadap tamu yang

hadir, 60 orang puas apabila pihak instalasi farmasi dalam menyelesaikan keluhan konsumen, 61 orang puas ketika pihak farmasi cepat dalam menyelesaikan keluhan konsumen, 54 orang puas akan kecepatan pihak farmasi dalam meracik obat, 58 orang puas akan perhatian individu yang diberikan pihak instalasi farmasi, 58 orang puas akan kecepatan dan ketanggapan instalasi farmasi pusat diagnostik RSI dalam menerima kritik, 65 orang puas akan keramahan yang diberikan oleh petugas farmasi, 70 orang puas akan pemahaman petugas akan keinginan konsumennya, 66 orang puas akan pemberian obat – obatan yang sesuai dengan resep, 70 orang puas akan kesopanan petugas farmasi dalam melakukan pelayanan, 70 orang puas akan lingkungan yang aman dan nyaman di instalasi farmasi pusat diagnostik RSI, 67 orang puas akan pemberian obat – obatan yang asli, 71 orang puas akan busana yang dikenakan petugas farmasi sopan dan rapi

4. setelah diperoleh data – data penyebaran kuesioner kemudian data – data dianalisis untuk membuktikan apakah terdapat hubungan antara dimensi kualitas jasa terhadap kepuasan konsumen, dengan menggunakan metode – metode :

- a. metode Rank Spearman, dari metode ini diperoleh korelasi Rank Spearman adalah 0,5108, sehingga dapat disimpulkan bahwa korelasi antara variabel X (dimensi kualitas jasa) dan variabel Y (kepuasan pelanggan) korelasi cukup kuat , karena 0,5108 berada pada + 0.51 – 0.75, menjelaskan bahwa dimensi kualitas jasa mempunyai hubungan

yang cukup kuat dalam mempengaruhi kualitas pelayanan diinstalasi farmasi pusat diagnostik RSI

- b. uji signifikansi dan uji hipotesis dari hasil pengujian ini diperoleh t_{hitung} sebesar 5,869 dan t_{tabel} 1,645, maka $t_{hitung} = 5,689 > t_{tabel} = 1,645$ sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima, hal ini berarti bahwa ada hubungan antara variabel X (dimensi kualitas jasa) dengan variabel Y (kepuasan konsumen)
- c. Analisis kepuasan determinasi, dari metode ini diperoleh koefisien determinasinya 26 %. Sehingga dengan di dapatnya nilai koefisien determinasi tersebut maka diketahui bahwa dimensi kualitas jasa yang diberikan terhadap kepuasan konsumen di Instalasi Farmasi Pusat Diagnostik adalah sebesar 26 % sisanya merupakan pengaruh lain yang mempengaruhi kepuasan yang diterima oleh konsumen. Dapat dari pelayanan dokter, dan pelayanan keseluruhan Rumah Sakit yang disediakan di Rumah Sakit Immanuel.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada kesimpulan yang telah diuraikan sebelumnya penulis mencoba memberikan saran – saran sebagai masukan untuk bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan dan diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak instalasi farmasi pusat diagnostik RSI

baik untuk masa sekarang maupun masa mendatang. Semoga saran – saran ini dapat bermanfaat dan berguna sehingga instalasi farmasi pusat diagnostik RSI dapat meningkatkan mutu pelayanan bagi konsumennya. Adapun saran – saran tersebut adalah sebagai berikut :

1. walaupun secara keseluruhan pelayanan yang diberikan membuat puas konsumen akan tetapi masih ada sebagian konsumen masih kurang puas akan faktor biaya yang dianggap masih menjadi salah satu faktor utama konsumen dalam membeli obat – obatan, selain itu ada juga konsumen yang kurang puas akan kecepatan pihak farmasi dalam meracik obat sehingga konsumen merasa kurang puas akan pelayanan tersebut
2. kepuasan dan keinginan konsumen bersifat dinamis dimana dapat naik dan turun, karena itu pelayanan yang diberikan perlu dipertahankan oleh karena itu maka sebaiknya diadakan penelitian yang berkala yang dilakukan oleh instalasi farmasi pusat diagnostik RSI untuk mengetahui sejauh mana konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan
3. Pemberian fasilitas pendukung di tempat tunggu seperti televisi ataupun majalah sehingga konsumen tidak merasa jenuh untuk menunggu penebusan resep, karena ada sebagian kecil konsumen yang merasa kurang puas terhadap fasilitas pendukung tersebut
4. Agar dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan pihak instalasi farmasi pusat diagnostik RSI harus melakukan pemilihan pegawai – pegawai yang unggul dalam memberikan pelayanan yang sopan dan ramah

yang di tempatkan dibaris depan dalam menangani konsumen, sehingga konsumen merasa puas terhadap pelayanan tersebut