

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1.Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka penulis memberikan kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil dari penelitian yaitu : Nilai Korelasi sebesar 78,7% dengan Nilai Pengaruh sebesar 61,5%. Nilai Sig pada tabel Anova adalah 0,00 dimana  $0,00 \leq 0,05$  sehingga H1 diterima.
2. Terdapat beberapa indikator dari dimensi kualitas pelayanan yang kurang sesuai harapan pelanggan, diantaranya: tata letak dan fasilitas fisik, kemampuan APOTEK SIDOWARAS dalam melayani pelanggan dengan cepat , APOTEK SIDOWARAS kurang memberikan perhatian secara personal kepada pelanggannya.
3. Pelanggan terlihat cukup puas dengan kualitas pelayanan yang disediakan oleh APOTEK SIDOWARAS, hal ini dapat terlihat dari semua indikator kepuasan pelanggan, sebagian besar pelanggan membicarakan hal positif mengenai kualitas jasa APOTEK SIDOWARAS kepada orang lain, merekomendasikan tentang jasa yang disediakan APOTEK SIDOWARAS kepada orang lain, mengajak teman atau relasi untuk datang APOTEK SIDOWARAS, menjadikan APOTEK SIDOWARAS sebagai alternatif utama untuk membeli/menggunakan jasa, ingin terus datang ke APOTEK SIDOWARAS .Terdapat pengaruh yang

cukup kuat, searah, dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap sikap konsumen APOTEK SIDOWARAS.

## **5.2 Saran**

Adapun saran –saran yang dapat diberikan oleh penulis kepada APOTEK SIDOWARAS adalah sebagai berikut :

1. Sebaiknya pengelola APOTEK SIDOWARAS melaksanakan setiap upayanya dengan maksimal agar kualitas pelayanan benar-benar dapat ditingkatkan sesuai dengan harapan pelanggan. Khususnya yang berhubungan dengan dimensi kualitas pelayanan, sebaiknya pengelola lebih fokus untuk meningkatkan kinerjanya.
2. Dari beberapa indikator yang masih diragukan kualitasnya oleh pelanggan, secara keseluruhan penulis menyarankan agar pengelola APOTEK SIDOWARAS dapat menerapkan dimensi kualitas pelayanan dengan baik dan membuat standarisasi untuk kegiatan kegiatan yang berhubungan dengan indikator tersebut. Sehingga karyawan dapat melakukan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh pengelola. Karena dengan meningkatnya kualitas pelayanan, secara otomatis kepuasan pelanggan akan terbentuk dan ikut meningkat.
3. Berdasarkan data yang diolah dengan SPSS, sebaiknya pengelola terus meningkatkan kinerja kualitas pelayanannya untuk indikator-indikator yang masih meragukan responden, karena kualitas pelayanan benar-benar berhubungan dan

berpengaruh secara signifikan terhadap sikap konsumen. Sehingga jika kualitas pelayanan meningkat maka sikap konsumen juga akan meningkat.

4. Sebaiknya Pengelola terus berusaha untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari persepsi pelanggan terhadap upaya-upaya pengelola untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi pelanggan, diantaranya: dengan cara mengidentifikasi faktor utama kualitas pelayanan dari sudut pandang pelanggan lewat riset; mengelola harapan pelanggan dengan baik; meningkatkan kinerja karyawan berkomunikasi. Selain itu, pengelola juga berupaya meningkatkan beberapa hal yang berhubungan dengan dimensi kualitas pelayanan, diantaranya: memberikan pelayanan tepat waktu dan efektif, berupaya menyelesaikan masalah dan menangani keluhan pelanggan dengan cepat, pengelola dan karyawan dituntut untuk memiliki keterampilan dan kecakapan sehingga dapat berkomunikasi secara efektif dengan pelanggan, peduli dan memberi perhatian pribadi kepada pelanggan.