

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. *Segmenting, targeting, dan positioning* yang sesuai dengan kondisi apotek Quin Farma

➤ *Segmenting*

- ❑ Segmentasi berdasarkan Demografi:
 - jenis kelamin
 - Usia
 - Pekerjaan/Status
 - Uang saku/bulan
 - Penghasilan/bulan
- ❑ Segmentasi berdasarkan Geografis
 - Tempat tinggal
- ❑ Segmentasi berdasarkan perilaku
 - Obat yang sering dibeli
 - Untuk siapa anda membeli obat
 - Apotek yang sering dikunjungi
 - Informasi apotek
 - Kendaraan yang digunakan
- ❑ Segmentasi berdasarkan psikografis
 - Faktor utama dalam memilih apotek

➤ *Targeting*

Hasil *targeting* yang didapatkan :

konsumen yang berstatus sebagai mahasiswa dan wiraswasta, berusia 21-40 tahun dan bertempat tinggal di Bandung Selatan.

➤ *Positioning*

Hasil *positioning* apotek Quin Farma, yaitu dengan meningkatkan kinerjanya dan yang akan menjadi unggulan dibandingkan dengan pesaingnya adalah produk obat-obatan yang lengkap. Selain mengunggulkan produk obat-obatan apotek Quin Farma akan memberikan pelayanan terbaik untuk konsumen seperti pelayanan yang ramah dan sopan, kecepatan pelayanan, dan pelayanan konsultasi gratis. Oleh karena itu akan lebih baik jika apotek memiliki slogan “**Lengkap Obatnya, Baik Pelayanannya**”. Dengan demikian diharapkan para konsumen khususnya daerah Bandung Selatan lebih tertarik untuk memilih apotek Quin Farma sebagai mitra kesehatan bagi masyarakat.

2. Faktor-faktor yang dipentingkan oleh konsumen dalam memilih apotek setelah dilakukan penyebaran kuesioner pendahuluan, didapatkan 35 variabel yang dianggap penting dari 37 variabel. Variabel-variabel tersebut adalah :

Tabel 6.1
Faktor-faktor yang dipentingkan oleh konsumen

No	Faktor-faktor yang dipentingkan oleh konsumen dalam memilih apotek
1	Kelengkapan merk produk obat paten
2	Kelengkapan bahan obat racikan
3	Kelengkapan produk obat generik
4	Kelengkapan jenis obat - obatan yang tersedia
5	Kerapihan pengemasan obat
6	Waktu kadaluarsa obat yang lama
7	Tersedianya klinik bersalin
8	Tersedianya praktek dokter umum
9	Tersedianya praktek dokter spesialis
10	Apotek buka dalam 24 jam
11	Kerja sama dengan asuransi kesehatan
12	Terdapat layanan pemesanan melalui telepon
13	Terdapat layanan pesan antar
14	Harga obat yang terjangkau
15	Terdapat potongan harga untuk pembelian dalam jumlah banyak / besar
16	Adanya iklan di media cetak (Koran,majalah,dll)
17	Dilalui kendaraan umum
18	Tempat yang mudah untuk dijangkau konsumen
19	Adanya tempat parkir yang memadai
20	Tempat dekat dengan jalan raya
21	Adanya apoteker ahli untuk pembuatan obat
22	Karyawan yang ramah dan sopan
23	Karyawan yang cekatan
24	Karyawan selalu berpenampilan rapi dan bersih
25	Pengetahuan karyawan terhadap obat-obatan
26	Jumlah karyawan yang memadai
27	Proses yang cepat mulai dari memesan sampai pembayaran
28	Kecepatan meracik obat
29	Kejelasan petunjuk pemakaian obat
30	Kemenarikan dan kerapihan penataan obat - obatan
31	Ruangan apotek yang bersih
32	Ruang tunggu yang nyaman
33	Ketersediaan TV di ruang tunggu
34	Tampilan depan apotek yang menarik
35	Toilet yang bersih

3. Tingkat kepuasan konsumen terhadap pemilihan apotek Quin Farma

Pengujian menggunakan Uji Hipotesis Ketidakpuasan menghasilkan konsumen tidak puas dengan beberapa variabel pelayanan yang diberikan oleh apotek Quin Farma. Variabel-variabel tersebut adalah:

- Kelengkapan merk produk obat paten
- Kelengkapan bahan obat racikan
- Kelengkapan produk obat generik
- Kelengkapan jenis obat - obatan yang tersedia
- Terdapat layanan pemesanan melalui telepon

- Harga obat yang terjangkau
 - Terdapat potongan harga untuk pembelian dalam jumlah banyak / besar
 - Karyawan yang ramah dan sopan
 - Karyawan yang cekatan
 - Karyawan selalu berpenampilan rapi dan bersih
 - Pengetahuan karyawan terhadap obat-obatan
 - Jumlah karyawan yang memadai
 - Proses yang cepat mulai dari memesan sampai pembayaran
 - Ruang tunggu yang nyaman
4. Keunggulan dan kelemahan dari apotek Quin Farma dibandingkan pesaingnya yang diperoleh dari hasil pengolahan *Correspondence Analysis*.

Keunggulan apotek Quin Farma:

- Tersedianya klinik bersalin
- Tersedianya praktek dokter umum
- Tersedianya praktek dokter spesialis
- Apotek buka dalam 24 jam
- Adanya tempat parkir yang memadai
- Karyawan yang ramah dan sopan
- Karyawan selalu berpenampilan rapi dan bersih
- Kemenarikan dan kerapihan penataan obat - obatan
- Ruangan apotek yang bersih
- Ruang tunggu yang nyaman
- Ketersediaan TV di ruang tunggu
- Tampilan depan apotek yang menarik
- Toilet yang bersih

Kelemahan apotek Quin Farma:

- Kelengkapan merk produk obat paten
- Kelengkapan bahan obat racikan
- Kelengkapan produk obat generik
- Kelengkapan jenis obat - obatan yang tersedia
- Kerapihan pengemasan obat
- Waktu kadaluarsa obat yang lama

- Kerja sama dengan asuransi kesehatan
- Terdapat layanan pemesanan melalui telepon
- Terdapat layanan pesan antar
- Harga obat yang terjangkau
- Terdapat potongan harga untuk pembelian dalam jumlah banyak / besar
- Adanya iklan di media cetak (Koran, majalah, dll)
- Dilalui kendaraan umum
- Tempat yang mudah untuk dijangkau konsumen
- Tempat dekat dengan jalan raya
- Adanya apoteker ahli untuk pembuatan obat
- Karyawan yang cekatan
- Jumlah karyawan yang memadai
- Proses yang cepat mulai dari memesan sampai pembayaran
- Kecepatan meracik obat
- Kejelasan petunjuk pemakaian obat

Variabel yang bersaing

- Pengetahuan karyawan terhadap obat-obatan

5. Strategi bauran pemasaran yang perlu dilakukan oleh apotek Quin Farma untuk meningkatkan penjualannya dan memenangkan persaingan.

Strategi yang perlu dilakukan oleh apotek Quin Farma adalah dengan melakukan perbaikan dan meningkatkan kinerja dari variabel yang dianggap penting dan dianggap tertinggal dibandingkan dengan pesaingnya. Usulan yang diberikan berdasarkan *Correspondence Analysis (CA)*, *Importance Performance Analysis 4 (IPA 4)*, dan Uji Hipotesis Ketidakpuasan berdasarkan 7P yaitu:

- Quin Farma menyediakan keanekaragaman merk obat produk paten. Usulan yang dapat diberikan kepada apotek Quin Farma adalah dengan menyediakan berbagai merk produk obat paten karena tidak semua konsumen cocok dengan merk produk tertentu.

- ❑ Apotek Quin Farma menyediakan berbagai bahan obat racikan agar permintaan konsumen terhadap resep obat racikan dapat terpenuhi.
- ❑ apotek Quin Farma menyediakan obat-obat generik dengan lengkap
- ❑ Apotek Quin Farma menyediakan dan melengkapi jenis obat-obatan agar permintaan konsumen dapat terpenuhi.
- ❑ Apotek Quin Farma adalah agar pihak manajemen apotek Quin Farma mempertimbangkan untuk mengadakan pelayanan lewat telepon.
- ❑ Apotek Quin Farma menyediakan obat-obatan dengan harga yang terjangkau.
- ❑ Pihak manajemen Quin Farma menyediakan waktu bagi karyawan-karyawannya untuk diberikan pelatihan yang menerangkan bagaimana sikap, pelayanan, dan cepat tanggap.
- ❑ Apotek Quin Farma adalah agar pihak manajemen apotek Quin Farma mempertimbangkan untuk menambah karyawan.
- ❑ Pihak manajemen Quin Farma menyediakan waktu bagi karyawan-karyawannya untuk diberikan pelatihan yang menerangkan betapa pentingnya kecepatan pelayanan mulai dari pemesanan sampai pembayaran

6.2 Saran

Saran yang diberikan bertujuan untuk dilakukan penelitian yang lebih baik lagi. Berdasarkan persepsi konsumen dan hasil analisis terhadap apotek Quin Farma saran yang akan diberikan adalah:

1. Sebaiknya dilakukan penelitian lanjutan mengenai kualitas pelayanan pada apotek dengan metode *Servqual*.
2. Sebaiknya pada penelitian selanjutny menyertai variabel “promosi” dalam model penelitian yang akan dilakukan.