

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian Gambaran Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek K-24 Jagabaya Menggunakan Metode *Servqual* dapat disimpulkan bahwa :

- a. Secara keseluruhan persentase rata-rata nilai kepuasan yang dirasakan konsumen offline sebesar 87,6% (sangat puas) sedangkan nilai kepuasan yang dirasakan konsumen online sebesar 89,3% (sangat puas) dan nilai harapan konsumen offline sebesar 97,1% (sangat puas) sedangkan nilai harapan konsumen online sebesar 91,9% (sangat puas) pada dimensi bukti langsung (*tangibles*).
- b. Secara keseluruhan persentase rata-rata nilai kepuasan yang dirasakan konsumen offline sebesar 77,0% (puas) sedangkan nilai kepuasan yang dirasakan konsumen online sebesar 89,4% (sangat puas) dan nilai harapan konsumen offline sebesar 95,7% (sangat puas) sedangkan nilai harapan konsumen online sebesar 94,5% (sangat puas) pada dimensi kehandalan (*reliability*).
- c. Secara keseluruhan persentase rata-rata nilai kepuasan yang dirasakan konsumen offline sebesar 79,8% (puas) sedangkan nilai kepuasan yang dirasakan konsumen online sebesar 89,2% (sangat puas) dan nilai harapan konsumen offline sebesar 96,5% (sangat puas) sedangkan nilai harapan konsumen online sebesar 94,6% (sangat puas) pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*).
- d. Secara keseluruhan persentase rata-rata nilai kepuasan yang dirasakan konsumen offline sebesar 86,2% (sangat puas) sedangkan nilai kepuasan yang dirasakan konsumen online sebesar 93,2% (sangat puas) dan nilai harapan konsumen offline sebesar 96,3% (sangat puas) sedangkan nilai harapan konsumen online sebesar 94,6% (sangat puas) pada dimensi jaminan (*assurance*).
- e. Secara keseluruhan persentase rata-rata nilai kepuasan yang dirasakan konsumen offline sebesar 79,8% (puas) sedangkan nilai kepuasan yang

dirasakan konsumen online sebesar 91,2% (sangat puas) dan nilai harapan konsumen offline sebesar 96,1% (sangat puas) sedangkan nilai harapan konsumen online sebesar 95,2% (sangat puas) pada dimensi empati (*emphaty*).

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan di atas, maka disarankan sebagai berikut :

1. Apotek K-24 Jagabaya diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan untuk konsumen offline yang memiliki nilai peresentase kepuasan rendah yaitu pada dimensi kehandalan (*reliability*) dan dapat mempertahankan pelayanan untuk konsumen offline yang memiliki nilai persentase kepuasan tinggi yaitu pada dimensi bukti langsung (*tangibles*).
2. Apotek K-24 Jagabaya perlu mempertahankan pelayanan untuk konsumen online dan meningkatkan pelayanan yang diberikan untuk konsumen offline agar sesuai dengan nilai harapan yang diinginkan konsumen.