

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Karakteristik Sampel
 - a. Sampel dalam penelitian ini adalah *Medical Representative* yang masih aktif bekerja pada tahun 2021, berdasarkan perusahaan farmasi yang terbanyak yaitu perusahaan farmasi PT. Phapros sebesar 56%, sedangkan PT. Kimia Farma sebesar 44%.
 - b. Karakteristik sampel berdasarkan usia yang terbanyak yaitu usia dengan rentang 20 tahun – 29 tahun sebesar 75%.
 - c. Karakteristik sampel berdasarkan jenis kelamin yang terbanyak yaitu laki-laki sebesar 69%.
 - d. Karakteristik sampel berdasarkan jenjang pendidikan yang terbanyak yaitu lulusan sarjana (S1) sebesar 56%.
 - e. Karakteristik sampel berdasarkan latar belakang pendidikan yang terbanyak yaitu lulusan non-kesehatan sebesar 81%.
 - f. Karakteristik sampel berdasarkan divisi kerja yang terbanyak yaitu divisi *ethical* sebesar 44%.
2. Kepuasan *Supervisor* Terhadap Kinerja *Medical Representative* yang Ditinjau dari Kualitas Pelayanan
 - a. Kepuasan *Supervisor* terhadap kinerja *Medical Representative* berdasarkan *tangible*, dengan hasil 7,7% sangat puas (non-kesehatan) dan 16,7% sangat puas (kesehatan).
 - b. Kepuasan *Supervisor* terhadap kinerja *Medical Representative* berdasarkan *reliability*, dengan hasil 10,8% sangat puas (non-kesehatan) dan 6,7% sangat puas (kesehatan).
 - c. Kepuasan *Supervisor* terhadap kinerja *Medical Representative* berdasarkan *responsiveness*, dengan hasil 7,7% sangat puas (non-kesehatan) dan 26,7% sangat puas (kesehatan).

- d. Kepuasan *Supervisor* terhadap kinerja *Medical Representative* berdasarkan *assurance*, dengan hasil 19,2% sangat puas (non-kesehatan) dan 16,7% sangat puas (kesehatan).
- e. Kepuasan *Supervisor* terhadap kinerja *Medical Representative* berdasarkan *empathy*, dengan hasil 15,4% sangat puas (non-kesehatan) dan 25% sangat puas (kesehatan).
3. Kepuasan *Supervisor* terhadap kinerja *Medical Representative* berdasarkan latar belakang pendidikan kesehatan atau non-kesehatan yang ditinjau dari kualitas pelayanan dengan hasil akhir sebesar 69,2% sangat puas (non-kesehatan) dan 66,7% sangat puas (kesehatan).

B. Saran

1. Disarankan bagi perusahaan perlu dipertimbangkan adanya perencanaan kunjungan yang ketat, melakukan evaluasi, serta memberikan suatu penghargaan dan dukungan secara langsung kepada *Medical Representative*. Tentunya hal ini diharapkan dapat membantu *Medical Representative* bisa bekerja dengan optimal dan mencapai target penjualan yang telah ditentukan oleh perusahaan.
2. Disarankan bagi peneliti selanjutnya diharapkan penelitian dengan menggunakan pelanggan sebagai tolak ukur tingkat kepuasan, sehingga hasilnya dapat membantu dalam mengembangkan dan mengoptimalkan kinerja *Medical Representative*.