

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, maka dapat dibuat kesimpulan dari hasil penelitian ini yakni:

1. Berdasarkan hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa persepsi tentang kelengkapan produk, kualitas pelayanan produk obat-obatan pada apotek jolin farma adalah Sangat Baik, dengan persentase masing-masing sebesar 85,30%, dan 86,59%. Gambaran konsumen tentang kepuasan konsumen dan minat beli ulang pada apotek jolin farma adalah Sangat Baik, dengan persentase masing-masing sebesar 85,43% dan 86,46%.
2. Berdasarkan hasil uji hipotesis, dapat disimpulkan bahwa variabel kelengkapan produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Artinya, semakin lengkap produk yang disediakan, maka semakin positif pandangan dan penilaian konsumen pada produk obat-obatan pada apotek jolin farma. Hasil dari penelitian ini menerima hipotesis yang diajukan.
3. Berdasarkan hasil uji hipotesis, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Artinya, semakin baik pelayanan yang diberikan kepada konsumen sesuai dengan yang diharapkan, maka akan memberikan kepuasan bagi konsumen. Dengan demikian jika kualitas pelayanan

terus ditingkatkan maka semakin positif pula pandangan konsumen pada apotek jolin farma. Hasil dari penelitian ini menerima hipotesis yang diajukan.

4. Berdsarkan hasil uji hipotesis, dapat disimpulkan bahwa kelengkapan produk berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap minat beli ulang. Artinya, produk yang ditawarkan pada apotek jolin farma, tidak mampu mempengaruhi konsumen untuk melakukan pembelian ulang pada apotek jolin farma. Hasil dari penelitian ini menolak hipotesis yang diajukan.
5. Berdsarkan hasil uji hipotesis, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap minat beli ulang. Artinya, pelayanan yang diberikan pada apotek jolin farma, tidak mampu mempengaruhi konsumen untuk melakukan pembelian ulang pada apotek jolin farma. Hasil dari penelitian ini menolak hipotesis yang diajukan.
6. Berdsarkan hasil uji hipotesis, dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang. Artinya, produk obat-obatan yang ditawarkan pada apotek jolin farma mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, sehingga konsumen dapat melakukan pembelian ulang. Hasil dari penelitian ini menerima hipotesis yang diajukan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian yang ada, maka peneliti memberikan beberapa saran yang nantinya akan bermanfaat bagi pihak-pihak terkait, antara lain:

1. Apotek jolin farma perlu memperhatikan kelengkapan produk agar konsumen Apotek jolin farma berminat untuk melakukan transaksional pada apotek jolin farma.
2. Apotek jolin farma perlu menyediakan produk yang lengkap dan meningkatkan kualitas pelayanan agar konsumen merasa nyaman dan memiliki minat untuk berkunjung kembali ke apotek Jolin Farma.
3. Apotek jolin farma perlu menyediakan produk yang variatif baik ukuran maupun jenisnya agar konsumen tidak merasa bosan terhadap produk yang ada di apotek Jolin Farma dan dapat meningkatkan minat beli ulang konsumen.
4. Apotek Jolin Farma perlu memperhatikan setiap konsumen yang berkunjung, dengan cara memberikan perhatian yang cukup agar konsumen merasa puas.
5. Bagi peneliti selanjutnya, yang ingin melakukan riset serupa agar dapat mengembangkan hasil penelitisan ini dengan menambah jumlah variabel yang lebih luas serta penambahan jumlah responden, sehingga dapat diketahui alasan lebih mendalam atas pilihan konsumen.