

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan lokasi terhadap keputusan pembelian obat di apotek. Kelurahan Blimbing Kecamatan Gatak merupakan wilayah yang ditunjuk peneliti dalam melaksanakan riset penelitian ini, dan memilih tiga apotek yang berbeda sebagai populasi. Responden dalam penelitian ini adalah 100 konsumen/ pelanggan apotek yang telah ditunjuk peneliti. Berdasarkan data yang telah dikumpulkan dan telah melalui proses pengujian seperti yang tercantum pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. Hasil penelitian uji regresi dari variabel kualitas pelayanan, harga dan lokasi menunjukkan hasil yang signifikan dan positif terhadap keputusan pembelian obat di apotek kelurahan Blimbing kecamatan Gatak, dengan nilai konstanta sebesar 38,095, yang berarti dari semua variabel independen mempunyai tingkat signifikan terhadap keputusan pembelian.
- b. Dari hasil penelitian uji t menunjukkan bahwa semua variabel independen mempunyai signifikan kurang dari 0,05 yang berarti seluruh dari semua variabel independen secara individu dapat menerangkan variasi variabel dependen. Dalam penelitian ini, pengaruh yang paling dominan terhadap keputusan pembelian adalah variabel kualitas pelayanan dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Selanjutnya adalah variabel lokasi dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ dan variabel harga mempunyai nilai signifikan sebesar $0,011 < 0,05$.
- c. Dari hasil uji F memperlihatkan bahwa variabel independen yaitu kualitas pelayanan (X1), harga (X2) dan lokasi (X3) mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap keputusan pembelian obat dengan hasil yang signifikan. Hal tersebut dilihat dari besarnya nilai F sebesar 3,625 dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ sehingga dalam penelitian ini regresi dapat digunakan untuk uji hipotesis.

- d. Dari hasil perhitungan Koefisien Determinasi (R^2), dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel independen dalam penelitian ini mampu menerangkan 72,3% mengenai keputusan pembelian obat di apotek Kelurahan Blimbing Gatak Sukoharjo dan pengujian melalui koefisien determinasi yang diperbaiki diperoleh nilai sebesar 71,5% yang artinya variabel dependen mampu diterangkan oleh variabel independen. Sedangkan sisanya 27,7% dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian
- e. Hasil dari deskripsi variabel yang diteliti, didapatkan hasil bahwa masing-masing dari variabel kualitas pelayanan, harga dan lokasi sudah bisa dikatakan baik, karena hasil penelitian dari 100 responden dengan masing-masing variabel memiliki 10-15 pertanyaan mendapatkan hasil tanggapan yang positif.

Kualitas pelayanan, harga dan lokasi yang signifikan dan positif terhadap keputusan pembelian obat di apotek Kelurahan Blimbing Gatak Sukoharjo, penelitian ini menunjukkan bahwa variabel-variabel tersebut perlu diperhatikan dan ditingkatkan supaya minat pembeli konsumen obat semakin naik dan menambah pendapatan atau laba terhadap apotek.

Keputusan pembelian obat di setiap apotek merupakan perwujudan dari kepuasan yang dirasakan konsumen terhadap pelayanan yang didaparkannya. Rasa puas konsumen muncul jika hasil pelayanannya sesuai dengan harapan dari konsumen secara pribadi, baik dari segi harga, lokasi ataupun kualitas pelayanan itu sendiri.

Kualitas pelayanan sangat berhubungan dengan perilaku konsumen dalam memutuskan apakah akan membeli produk tersebut atau tidak. Pelayanan yang baik dan berkualitas merupakan bagian dari penilaian konsumen terhadap variabel penjualan. Harga merupakan sesuatu diberikan atau dikorbankan untuk memperoleh suatu produk. Alasan ekonomis akan menunjukkan bahwa harga yang rendah atau harga yang selalu berkompetisi merupakan salah satu pemicu penting untuk meningkatkan kinerja pemasaran. Dan lokasi merupakan faktor yang sangat penting dalam keputusan pembelian, karena lokasi yang strategis mudah dijangkau akan menimbulkan minat beli konsumen.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil dari kesimpulan, maka dapat diberikan saran bagi pihak yang berkepentingan dalam penelitian ini:

1. Bagi Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi terhadap penelitian-penelitian selanjutnya. Penelitian sebaiknya menggunakan responden dengan jumlah yang lebih banyak dengan harapan hasil penelitian lebih akurat. Penelitian selanjutnya diharapkan menggunakan kepustakaan dengan tahun ajaran atau umur buku yang lebih baru sehingga sumber data lebih *modern* dan telah melewati proses revisi atau perbaikan. Penelitian berikutnya diharapkan menggunakan variabel yang lebih kreatif sehingga dapat merumuskan hasil penelitian yang belum terpecahkan dan dapat menjadi sumber informasi baru bagi masyarakat luas.

2. Bagi Kegiatan Usaha (Apotek)

Pengelola Apotek hendaknya wajib untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan dalam hubungan personal antara petugas dengan konsumen/pelanggan serta dapat meningkatkan sarana dan prasarana lokasi Apotek guna menunjang kenyamanan dan keamanan pasien. Misalnya seperti, melayani pelanggan secara prima, adanya timbangan, cek darah gratis, memasang wifi, TV, biaya parkir gratis dan dilengkapi dengan cctv. Karena pelanggan merupakan aset terpenting dari sebuah usaha yang dijalankan.