

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian-uraian teori, hasil penelitian, dan pengujian analisis korelasi dan regresi linier sederhana yang dilaksanakan mengenai pengaruh pelayanan prima terhadap loyalitas pelanggan pada pelanggan Kimia Farma Apotek Cirebon dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Gambaran pelayanan prima Kimia Farma Apotek Cirebon dapat dilihat dari dimensi-dimensinya yang terdiri dari kecepatan, keramahan, dan kenyamanan berada dalam kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan prima telah dilaksanakan dengan baik oleh Kimia Farma Apotek Cirebon terutama pada dimensi kecepatan dalam menciptakan loyalitas pelanggan dimana responden mengenal dan mengingat dengan baik nama Kimia Farma Apotek Cirebon yang merupakan salah satu apotek yang terbesar di Indonesia. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan prima telah dilaksanakan dengan baik oleh Kimia Farma Apotek Cirebon. Pada dimensi kecepatan Kimia Farma Apotek Cirebon memberikan pelayanan dalam menangani keluhan, meracik obat, dan menyiapkan obat sesuai dengan resep yang dibawa oleh responden. Pada dimensi keramahan, pegawai Kimia Farma Apotek Cirebon memberikan senyuman, salam dan sapaan kepada setiap responden yang datang, selain itu tutur kata pegawai

Restina, 2012

Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Loyalitas Pelanggan: Survei pada Pelanggan di Kimia Farma Apotek Cirebon

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

yang sopan juga menjadi nilai tambah untuk responden. Pada dimensi kenyamanan, Kimia Farma Apotek Cirebon memberikan fasilitas sarana dan prasarana yang lengkap untuk pelanggan yang datang. Misalnya tersedianya ruang tunggu dan tempat parkir yang aman.

2. Gambaran dari loyalitas pelanggan Kimia Farma Apotek Cirebon dapat dijelaskan melalui pembelian ulang, penolakan terhadap produk pesaing, penciptaan prospek /menarik pelanggan baru, dan pembelian di luar lini produk merupakan dimensi yang mempengaruhi dalam pembentukan loyalitas pelanggan pada Kimia Farma Apotek Cirebon. Pembelian ulang dinilai paling tinggi untuk variabel loyalitas pelanggan akan menebus resep kembali atau untuk memperpanjang resep di Kimia Farma Apotek. Alasan pelanggan yang membeli ulang dikarenakan kualitas pelayanan yang diberikan sangat baik, sehingga pelanggan mempunyai keinginan untuk terus menebus resep obat di Kimia Farma Apotek Cirebon. Dimensi penolakan terhadap produk pesaing menunjukkan bahwa keinginan pelanggan untuk menolak jasa apotek lain selain Kimia Farma Apotek Cirebon. Penciptaan prospek /menarik pelanggan baru ditunjukkan dengan jumlah pelanggan bertambah. Sedangkan dimensi pembelian di luar lini produk ditunjukkan dengan pelanggan yang membeli diluar produk atau pelayanan, yaitu selain menebus resep, mereka juga membeli produk lainnya.

Restina, 2012

Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Loyalitas Pelanggan: Survei pada Pelanggan di Kimia Farma Apotek Cirebon

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

3. Pelayanan prima memiliki pengaruh yang positif terhadap loyalitas pelanggan Kimia Farma Apotek Cirebon dengan tingkat korelasi yang tinggi atau kuat. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi pelayanan prima Kimia Farma Apotek Cirebon maka akan semakin tinggi pula loyalitas pelanggan dari responden Kimia Farma Apotek Cirebon.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian, maka penulis merekomendasikan beberapa hal mengenai pelayanan prima yang dapat meningkatkan loyalitas pelanggan, yaitu:

1. Penerapan strategi pelayanan prima yang telah dilakukan Kimia Farma Apotek Cirebon secara menyeluruh memiliki pengaruh yang signifikan dan dikategorikan baik pengaruhnya terhadap tingkat loyalitas pelanggan. Pelaksanaan program pelayanan prima telah terbukti mampu diterapkan dengan baik kepada pelanggan Kimia Farma Apotek Cirebon, namun masih ada beberapa penilaian pelanggan terhadap pelayanan prima yang dinilai kurang yaitu kenyamanan. Penilaian yang kurang dari pelanggan disebabkan ukuran kenyamanan yang dirasakan oleh pelanggan itu berbeda, terkadang pelanggan merasa fasilitas yang disediakan oleh Kimia Farma Apotek tidak sesuai dengan keinginan. Oleh karena itu Kimia Farma Apotek diharapkan dapat lebih memperhatikan kenyamanan ruang tunggu seperti menambah jumlah kursi di ruang tunggu harus di perbanyak

Restina, 2012

Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Loyalitas Pelanggan: Survei pada Pelanggan di Kimia Farma Apotek Cirebon

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

agar pelanggan biasa menunggu dengan nyaman. Penempatan televisi yang strategis agar dapat dilihat dari setiap sudut ruangan, sehingga pelanggan yang menunggu mendapatkan hiburan tambahan. Selain itu, tempat parkir yang terbatas harus lebih diperhatikan agar pelanggan tidak mendapatkan kesulitan pada saat parkir di area Kimia Farma Apotek Cirebon.

2. Upaya untuk meningkatkan loyalitas terbukti mampu mempengaruhi pelanggan untuk tetap menebus resep obat di Kimia Farma Apotek Cirebon, namun ada beberapa unsur di dalamnya yang harus diperbaiki seperti penolakan pelanggan terhadap jasa apotek lainnya. Artinya bahwa pelanggan kurang memiliki kepercayaan mengenai pelayanan di Kimia Farma Apotek. Oleh karena itu, diperlukan usaha dari apotek untuk lebih meyakinkan kembali atau mengajak kepada pelanggan untuk membeli produk-produk lain yang tersedia di Kimia Farma Apotek dengan memberikan promosi.
3. Hasil penelitian menyatakan bahwa pelayanan prima pada Kimia Farma Apotek Cirebon berpengaruh secara positif dalam meningkatkan loyalitas pelanggan, maka penulis merekomendasikan agar perusahaan tetap menjaga, mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan melalui pelayanan prima agar meningkatkan loyalitas pelanggan. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi dasar untuk dilakukannya penelitian lain mengenai pelayanan prima tetapi dengan indikator serta objek yang

Restina, 2012

Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Loyalitas Pelanggan: Survei pada Pelanggan di Kimia Farma Apotek Cirebon

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

berbeda. Sebagai bahan rekomendasi bagi para peneliti selanjutnya pada Kimia Farma Apotek Cirebon, para peneliti dapat mengangkat beberapa kekurangan permasalahan mengenai kecepatan, keramahan dan kenyamanan. Salah satu kendala yaitu persepsi pelanggan yang masih kurang bisa mempercayakan untuk menebus resep obat pada Kimia Farma Apotek Cirebon. Perusahaan perlu memberikan pelayanan yang cepat dan berbeda dari apotek lainnya, agar pelanggan dapat merasa nyaman dan diperhatikan, sehingga pelanggan dapat merasa puas dan membeli obat lagi ke Kimia Farma Apotek Cirebon.

Restina, 2012

Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Loyalitas Pelanggan: Survei pada Pelanggan di Kimia Farma Apotek Cirebon

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu