

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data yang dilakukan pada penelitian ini dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), serta hasil dari diagram kartesius menyebutkan bahwa atribut 7 dengan pernyataan (ketika terjadi keadaan darurat, pelayanan yang di sajikan sangat tenang dan tepat sehingga saya tidak terhanyut dalam suasana yang genting) dan atribut 8 dengan pernyataan (pelayanan yang ditawarkan pada apotek farmasi 89 sangat ramah dan tepat) perlu dilakukan peningkatan karena atribut 7 dan atribut 8 masuk ke dalam kuadran I.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Bagi Apotek Farmasi 89

Dari hasil perhitungan dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) terdapat atribut yang perlu diperbaiki oleh Apotek Farmasi 89 yaitu:

a. Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran I adalah kuadran yang perlu segera diperbaiki oleh pihak Apotek Farmasi 89 tepatnya pada atribut 7 dengan pernyataan “ketika terjadi keadaan darurat, pelayanan yang di sajikan sangat tenang dan tepat sehingga saya tidak terhanyut dalam suasana yang

genting” sehingga saran dari peneliti kepada pihak Apotek Farmasi 89 agar pihak toko tetap tenang melayani konsumen walaupun dalam keadaan yang darurat dan genting. Selanjutnya pada atribut 8 dengan pernyataan “pelayanan yang ditawarkan pada Apotek Farmasi 89 sangat ramah dan tepat” saran dari peneliti adalah agar pihak toko Apotek Farmasi 89 lebih ramah dalam melayani konsumen demi kenyamanan konsumen saat melakukan pembelian.

b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Pada kuadran II, menurut peneliti yang perlu diperhatikan oleh pihak toko Apotek Farmasi 89 adalah tetap mempertahankan pelayanan yang selalu mendengarkan keluhan dari konsumen, mempertahankan kualitas pelayanan dalam hal pembelian obat tanpa resep yang tidak berbelit, mempertahankan penjaminan mutu obat yang dijual sehingga aman untuk dikonsumsi oleh konsumen.

c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Pada kuadran III, saran dari peneliti untuk pihak Apotek Farmasi 89 adalah perlu dilakukan peningkatan kebersihan tempat agar konsumen merasa aman dan nyaman serta seharusnya pihak Apotek Farmasi 89 juga menawarkan vitamin kepada konsumen yang sedang sakit agar konsumen tersebut lekas membaik.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Peneliti berharap agar penelitian ini dapat menjadi referensi dan acuan untuk penelitian selanjutnya yang akan membahas terkait kepuasan konsumen terhadap kualitas produk dengan menggunakan *Importance*

Performance Analysis (IPA) dan juga dapat dikembangkan pada produk lainnya.