

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **V.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengujian yang diperoleh dari penelitian mengenai dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Apotek Ajiwaras Cilandak, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

- a. Variabel bukti fisik/*tangible*, kehandalan/*reliability*, daya tanggap/*responsiveness*, jaminan/*assurance*, dan empati/*empathy* secara simultan mempunyai pengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan .
- b. Dari hasil penelitian, terbukti variabel bukti fisik/*tangible*, kehandalan/*reliability*, daya tanggap/*responsiveness*, dan empati/*empathy* secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sebaliknya, untuk variabel jaminan/*assurance* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

#### **V.2 Saran**

Dilihat dari penelitian yang telah dilakukan, terdapat empat variabel yang mempunyai pengaruh tidak signifikan yaitu bukti fisik/*tangible*, kehandalan/*reliability*, daya tanggap/*responsiveness*, dan empati/*empathy*. Maka itu, peneliti menyarankan supaya Apotek Ajiwaras Cilandak melakukan peningkatan pelayanan ataupun inovasi dari aspek tersebut sehingga di masa yang akan datang, pelanggan merasa pengaruh dari aspek tersebut signifikan mempengaruhi kepuasannya. Sedangkan untuk variabel jaminan/*assurance*, Apotek Ajiwaras Cilandak harus mempertahankan kualitas pelayanannya dari aspek tersebut sehingga pelanggan terus merasa puas.

Pada penelitian mendatang, disarankan untuk menambah variabel independen atau indikator yang digunakan dimana tentunya dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dimaksudkan agar dapat menghasilkan gambaran yang berbeda dan bahkan lebih luas mengenai

permasalahan yang sedang diteliti sehingga dapat memberikan nilai indeks yang lebih baik lagi.

