

BAB V

PENUTUP

V.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian melalui wawancara langsung dengan 50 orang konsumen, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen di apotek Afiah Farma Kota Gorontalo.

Berikut adalah uraiannya :

- a. Lokasi apotek yang mudah dijangkau
- b. Fasilitas dan lingkungan apotek yang bersih
- c. Harga obat yang lebih terjangkau dibanding dengan apotek lain
- d. Pelayanan apotek yang sudah memenuhi kebutuhan konsumen
- e. Pemberian informasi obat yang disampaikan lebih jelas dan mudah dimengerti.
- f. Petugas apotek ramah dalam melayani konsumen
- g. Petugas apotek bisa mencarikan obat alternative yang sesuai dengan kondisi keuangan pasien.
- h. Obat yang tersedia diapotek sudah lengkap.

Loyalitas Konsumen di Apotek Afiah Farma dapat dikelompokkan menjadi :

- a. Konsumen yang loyal
- b. Konsumen yang tidak loyal

V.2 Saran

Seperti yang telah dikatakan dalam kesimpulan di atas bahwa konsumen yang datang di Apotek Afiah Farma sudah merasa puas dan senang terhadap pelayanan apotek, maka dapat disarankan kepada apotek yaitu :

1. Lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan mempertahankan citra baik apotek di mata masyarakat agar kerja sama dengan konsumen yang sudah terjalin tidak berhenti begitu saja.
2. Meminimalisir kekosongan obat yang ada di apotek, sehingga konsumen tidak beralih ke apotek lain.
3. Memberikan perhatian khusus kepada konsumen yang belum merasa puas dengan pelayanan apotek.