

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di Apotek Marsilv Kota Gorontalo, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Faktor kelengkapan produk mempengaruhi minat beli konsumen dari segi penyediaan obat yang lengkap, informasi tentang ketersediaan obat yang lengkap serta harga obat yang beragam sebanyak 71% termasuk dalam kategori “baik”.
2. Faktor bauran pemasaran mempengaruhi minat beli konsumen dari segi fasilitas Apotek yang memadai, selalu ada alternatif lain yang diberikan ketika obat yang dibutuhkan tidak tersedia serta sering terdapat promosi terhadap berbagai jenis obat-obatan sebanyak 53% termasuk dalam kategori “cukup baik”.
3. Faktor kualitas pelayanan serta loyalitas konsumen mempengaruhi minat beli konsumen dari segi ketanggapan terhadap keluhan konsumen, pelayanan yang ramah dan santun terhadap konsumen, komunikasi yang baik antara petugas dan konsumen, serta lingkungan Apotek dan petugas selalu terlihat bersih dan nyaman sebanyak 65% termasuk dalam kategori “baik”.
4. Faktor kelengkapan produk, bauran pemasaran/*marketing mix*, dan kualitas pelayanan serta loyalitas konsumen berpengaruh signifikan terhadap minat beli konsumen di Apotek Marsilv Kota Gorontalo.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, ada beberapa hal yang dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk Apotek Marsilv Kota Gorontalo yaitu:

1. Pihak Apotek Marsilv Kota Gorontalo perlu memperbanyak lagi jenis dan variasi ukuran dari produk obat-obatan terutama untuk obat OTC dan bahan medis habis pakai lainnya yang ada di Apotek.
2. Perlu adanya penambahan ruang tunggu untuk pasien yang datang berobat pada dokter praktek dan ruang tunggu untuk konsumen yang datang membeli obat di Apotek.

3. Pihak Apotek perlu memperhatikan waktu operasional Apotek, dikarenakan ada beberapa konsumen yang ingin melakukan pembelian pada waktu pagi hari hanya saja terkendala dengan Apotek yang masih dalam keadaan tutup.
4. Untuk penelitian lain disarankan agar dilakukan penelitian analisis faktor minat beli dari berbagai faktor lainnya yang lebih lengkap dan lebih fokus kepada loyalitas konsumen.

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Christian. 2019. *Citra Merek, Kualitas Produk, dan Promosi Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen pada Makanan Tradisional*. Jurnal EMBA. Vol. 1, No. 3, September Surmarwan.
- Adam, Muhammad. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Adekartika, Destalianiko. 2017. *Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek dan Harga pada Keputusan Pembelian untuk Lipstik Wardah berdasarkan karakteristik demografis di Yogyakarta*. Yogyakarta: Skripsi USD.
- Adi, Hari Pramono dan Swandito Wicaksono. 2019. *Faktor yang Berpengaruh Terhadap Keputusan Pembelian Obat di Apotek*. Purwokerto. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unsoed.
- AG.Suyono, Sri Sukmawati, Pramono. 2012. *Pertimbangan Dalam Membeli Produk Barang Maupun Jasa*. Intidayu Press. Jakarta.
- Alma, Buchari. 2012. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Amstrong, Gary & Philip, Kotler. 2012. *Dasar-Dasar Pemasaran. Jilid I*, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta: Penerbit Prenhalindo.
- Andriani, Duri. 2013. *Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Masyarakat Pesisir Di Wilayah Kerja Puskesmas Bowong Cindea Kabupaten Pangkep*. Universitas Hasanuddin. Makassar.
- Anggi, Afifi, M. F., & Wahyuni, D. U. 2019. *Perbedaan Kualitas Hidup Lansia yang Tinggal di Komunitas dengan di Pelayanan Sosial Lanjut Usia*. Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen.
- Anisah, Dwi, dkk. 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membuat Loyalitas Pelanggan*. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*. volume 17, nomor 2, halaman 114-126 - FISIP Universitas Indonesia. Jakarta.
- Assauri, S. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Barner G. James. 2011. *Secrets Of Customer Relationship Management*. ANDI Yogyakarta.

- Bogadenta, Aryo. 2013. *The Secret Of Business Plan*. Yogyakarta: Laksana.
- Cahyono, Dwi Kusumaningrum. 2016. *Pengaruh Faktor-Faktor Individual dan Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian Obat Lewat Resep Pada Apotek Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Jember Klinik*. Jember. Universitas Muhammadiyah Jember.
- Cirstea, S.D., C. Moldovan Teselios and A.I. Iancu, 2017. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Pembelian OTC*. Romania. Technical University of Cluj-Napoca/Electric Engineering, Cluj-Napoca.
- Depkes RI, 2017. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 9 Tahun 2017 Tentang Apotek*. Jakarta.
- Dewi, R. S., Retno, G., Muktiningsih, S.R., Raharni., 2013. *Eksplorasi Pelayanan Informasi yang Dibutuhkan Konsumen Apotek dan Kesiapan Apoteker Memberi Informasi Terutama Untuk Penyakit Kronik dan Degeneratif*. *Majalah Ilmu Farmasi*, 3 (1), 38-46. Edition New Jersey. Pearson Prentice Hall, Inc.
- Erlina. 2011. *Metodologi Penelitian*. Medan: USU Press.
- Faaghna, Laiza., Ratni Prima Lita. 2019. *Analisis Faktor yang Mempengaruhi Minat Berkunjung Ulang Pasien ke Poliklinik Spesialis di RSI Ibnu Sina Padang (BPJS Kesehatan)*. Andalas. Fakultas Kedokteran Universitas Andalas.
- Fadilah, R. 2015. *Perilaku Konsumtif Mahasiswa UGM dalam Penggunaan Gadget*. Yogyakarta: UGM.
- Fandy, Tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Fure, Hendra. 2013. *Lokasi, Keberagaman Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Minat Beli Pada Pasar Tradisional Bersehati Calaca*. *Jurnal EMBA*. Vol.1, No.3, September 2013: 273-283.
- Gibson. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Keempat. Jakarta: Erlangga.
- Ghozali, I. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Habli, Hasyim. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada KSU Syariah An Nur Tawang Sari Sukoharjo*. Jurnal Ekonomi Universitas IEU Yogyakarta.
- Hadi, Drs. Waluyo dan Dini Hastuti, SE. 2011. *Kamus Terbaru Ekonomi dan Bisnis Edisi Lengkap*. Surabaya : Reality Publisher.
- Harman Malau. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Bandung : Alfabeta.
- Hermawanti, Triana. 2013. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pasien di Klinik Rumah Sakit Zakat Yogyakarta*. Yogyakarta. Program Studi Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Hidayana, Sari dkk. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Rawat Inap RSUD Dr. Moewardi*. [Thesis S-2]. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Indrawati. 2015. *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Bandung : Aditama.
- Kawatu, P, dkk. 2013. *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kema Kecamatan Kema Kabupaten Minahasa Utara Tahun 2013*. Universitas Sam Ratulangi, Manado.
- Kemenkes RI. 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di Apotek*. Jakarta. Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.
- Khan, N. 2015. *Relationship between parental socio-economic conditions and student's academic achievements: A case of district dir, timergara, pakistan*. Global Advanced Research Journal of Educational Research and Review, 1(7), 137-142.
- Kotler, P. & Keller, K.L. 2012. *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi ke 12*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management*, 15th
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2018. *Principles of Marketing*. Edisi 15 Global Edition. Pearson.

- Kotler, Philip., Keller, Kevin L. 2013. *Manajemen Pemasaran, Jilid Kedua*, Jakarta: Erlangga.
- Lemeshow, Stanley Paul S. Levy. 2013. *Sampling of Populations: Methods and Applications Wiley Series in Survey Methodology Edition 4<sup>th</sup>*. John Wiley and Sons.
- Madahil, Abdolrazagh & Inda Sukati, 2012, *Pengaruh Faktor Eksternal terhadap Niat Membeli di Kalangan Muda Generasi di Malaysia*. Malaysia. Faculty of Management and Human Resource Development, Universiti Teknologi Malaysia (UTM), Johor Bahru.
- Masita, A, dkk. 2012. *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Masyarakat Desa Tanailandu Di Wilayah Kerja Puskesmas Kanapa Napa Kecamatan Mawasangka Kabupaten Buton Tengah Tahun 2012*. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Halu Oleo, Kendari.
- Moh. Martono R.A.P dan Sri Setyo Iriani.2014. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Minat Beli Konsumen Produk Batik Sendang Duwuramongan*. Diponegoro Journal Of Management Volume 1, Nomor 2 Tahun 2014.
- Nitisusastro, Mulyadi. 2012. *Perilaku Konsumen dalam Perspektif Kewirausahaan*. Bandung : Alfabeta.
- Notoatmodjo, S. 2020. *Ilmu Kesehatan Masyarakat Prinsip-Prinsip Dasar*. Jakarta: Rineka Cipta
- Noviana, Sampeluna., dkk. 2013. *Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di RSUD Lakipadada*. Kabupaten Tana Toraja.
- Nurfaisah. J. 2018. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Penerbit Rineka Cipta.
- Oliver, Riscrd L. 2014. *Satisfaction A Behavioral Perspective On The Consumer*. McGraw-Hill Education. Singapore.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1332/Menkes/SK/X/2002 *Tentang Ketentuan dan Tata Cara Pemberian Izin Apotek*. Jakarta.
- Pratiwi, Amalia, dkk. 2014. *Minat Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Bagi Peserta Program Jaminan Kesehatan Bali Mandara Studi di Kabupaten Karangasem dan Kabupaten Badung*. Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.

- Pujari, Neelkanth M., Anupam K Sachan., Puja Kumari1., Priyanka Dubey., 2016, *Kajian Farmasi Tentang Perilaku Pembelian Konsumen Terhadap Obat Resep dan Non Resep*. India. Dayanand Dinanath College, Institute of Pharmacy, Kanpur.
- Radix, Carlyan. 2015. *Pengaruh Kelengkapan Produk, Kepercayaan dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di Apotek Guyubrukun Tulungagung*. Fakultas Ekonomi. Kediri.
- Raharjo, Sahid. 2015. *Cara Melakukan Uji T Parsial dalam Analisis Regresi dengan SPSS*. Jakarta.
- Robika. 2013. *Persepsi Pelanggan terhadap Penggunaan Listrik Prabayar pada PT PLN (Persero) WS2JB*. Palembang. Unpublished Laporan Akhir, Politeknik Negeri Sriwijaya.
- Safitri, Nur. 2012. *Organisasi Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Dalam Kebidanan*. Jakarta.
- Sangadji, Etta Mamang & Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen – Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: ANDI.
- Sartika, Dewi. 2017. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Beli Ulang Produk You C 1000 Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen*. Semarang. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dian Nuswantoro.
- Satria, Suprayitno. 2015. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Hasil Pemeriksaan (Studi Empiris pada Inspektorat Kabupaten Bogor)*. Jurnal Aplikasi Manajemen (JAM). Volume 13. No. 1.
- Situmorang, Syafrizal, dkk. 2012. *Analisis Data untuk Riset Manajemen dan Bisnis. Edisi 2*. Medan: USU Press.
- Soegiyono, 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Soetjinangsih, Irma. 2014. *Analisis Pengaruh Produk Harga Distribusi Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Ekonomi Bisnis & Entrepreneurship ISSN 2443-2121, Volume 9 No 2, 80-101.
- Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran Teori Dan Implementasi*. Yogyakarta: ANDI.
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kuantitatif*. Bandung: ALFABETA.

- Sukotjo, Hendri dan Sumanto Radix. 2010. *Analisa Marketing Mix-7P (Produk, Price, Promotion, Place, Partisipant, Process, dan Physical Evidence) terhadap Keputusan Pembelian Produk Klinik Kecantikan Teta di Surabaya*. Jurnal Mitra Ekonomi dan Manajemen Bisnis. Vol.1, No. 2, Oktober 2010, 216-228.
- Sumarwan, A. 2012 *Faktor–Faktor Yang Berhubungan Dengan Perilaku Berobat Pasien Tb Paru Di Puskesmas Batua Dan Puskesmas Tamamaung Kota Makassar Tahun 2010-2012*. Universitas Hasanuddin Makassar.
- Suryana. 2013. *Ekonomi Kreatif, Ekonomi Baru: Mengubah Ide dan Menciptakan Peluang*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sutrisno, Thomas. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Desain Produk, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indosat Im3 Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang*. Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Tampi. J, dkk. 2015. *Hubungan Antara Pendidikan, Pendapatan, Pekerjaan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Manembo-Nembo Bitung Tahun 2015*. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi. Manado.
- Thomas, J. dkk. 2018. *Maternal Knowledge, Attitudes and Self-efficacy in Relation to Intention to Exclusively Breastfeed Among Pregnant Women in Rural Bangladesh*.
- Tjiptono, Fandy. 2014, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Tombi, Hana. 2012. *Hubungan Antara Karakteristik Masyarakat Kelurahan Sindulang Dengan Pemanfaatan Puskesmas*. Tesis.
- Wahyu, Prabowo Nur. 2015. *Pengaruh Harga, Promosi, Lokasi, Kelengkapan Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Manado Grace Inn*. Vol. 3 No.1.
- Wahyuni, Nanik 2012. *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sumber Rejo Kota Balikpapan Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2012*. Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.



- Wati, Ajeng Kartika. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Yimmi, S, 2018. *Analisis Pengaruh Iklan dan Merk Terhadap Minat Beli Obat di Apotek Gilby Farma Bukit tinggi*. Bukittinggi. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi H. Agus Salim.
- Younus, Sohail Faiza Rasheed & Anas Zi, 2015. *Mengidentifikasi Faktor yang Mempengaruhi Niat Membeli Pelanggan*. Pakistan. University of Sargodha Mandi Baha Uddin Campus.
- Yusniar, Ashari. 2012. *Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Puskesmas Liu di Desa Bila Kecamatan Sabbangparu Kabupaten Wajo*. STIKES Nani Hasanuddin. Makassar.
- Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler. 2016. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm 6thed*. Mc.Graw-Hill. Boston.