

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Studi ini mengkaji tentang pengaruh *Digital Marketing* dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen apotek Kimia Farma Proklamasi Kota Padang. Penelitian ini menganalisis data primer yang diperoleh melalui pendistribusian kuisioner dengan google form yang dimana jumlah responden pada penelitian ini sebanyak 70 orang konsumen yang pernah menggunakan *Mobile Kimia Farma*. Hasil dari penelitian ini didapatkan dari bantuan perangkat lunak SPSS 26, yang dimana agar mengetahui korelasi antar variabel yang dapat diuji dan diukur dengan kebenaran angka. Berdasarkan pembahasan yang telah dibuat untuk menjawab rumusan masalah, hasil penelitian ini maka dapat dibuat

kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel *Digital Marketing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen di Apotek Kimia Farma Proklamasi Kota Padang, dengan adanya penerapan *Digital Marketing* ini memberikan dampak yang signifikan pergeseran mendasar dari pendekatan pemasaran tradisional ke model pemasaran yang lebih terukur dan terarah. Apotek Kimia Farma memberikan kemudahan dan keefektifan waktu bagi konsumen Kimia Farma kapanpun dan dimanapun konsumen ingin membeli produk, cukup menggunakan Kimia Farma *Mobile* dan produk

tersebut akan diterima sesuai apa yang dibeli konsumen dalam aplikasi tersebut.

2. Variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen di Apotek Kimia Farma Proklamasi Kota Padang, dapat diartikan kualitas pelayanan apotek menjadi perhatian yang harus diperbaiki. Aplikasi *Mobile* Kimia Farma harus selalu melakukan perbaikan, agar minimnya aplikasi terjadi *error* saat konsumen sedang menggunakan aplikasi tersebut. Hal ini menjadi penilaian konsumen dalam memutuskan pembelian dengan menggunakan *Mobile* Kimia Farma terhadap produk yang ingin dibelinya sehingga berkomitmen terhadap perusahaan dalam bentuk pembelian atau transaksi berulang secara konsisten dan merekomendasikannya kepada orang lain.

## 5.2 Implikasi Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan dapat dimanfaatkan berbagai pihak, salah satunya oleh Apotek Kimia Farma Proklamasi Kota Padang. Temuan pada penelitian ini dapat dijadikan oleh Apotek Kimia Farma Proklamasi Kota Padang sebagai bahan evaluasi untuk kemajuan perusahaan dimasa yang akan datang, yaitu sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Digital Marketing* berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen di Apotek Kimia Farma Proklamasi Kota Padang, diharapkan Apotek Kimia Farma Proklamasi Kota Padang terus berbenah terhadap kemajuan *Digital Marketing*

disemua sektor program-program *Mobile* Kimia Farma sehingga pemasaran lebih terukur dan terarah.

2. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen tidak berpengaruh signifikan di Apotek Kimia Farma Proklamasi Kota Padang. Kualitas pelayanan apotek menjadi perhatian yang harus diperbaiki. Aplikasi *Mobile* Kimia Farma harus selalu melakukan perbaikan, agar minimnya aplikasi terjadi *error* saat konsumen sedang menggunakan aplikasi tersebut. Hal ini menjadi penilaian konsumen dalam memutuskan pembelian dengan menggunakan *Mobile* Kimia Farma terhadap produk yang ingin dibelinya sehingga berkomitmen terhadap perusahaan dalam bentuk pembelian atau transaksi berulang secara konsisten dan merekomendasikannya kepada orang lain.

### 5.3 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pengalaman yang peneliti alami selama melakukan proses penelitian, peneliti menyadari bahwa hasil penelitian ini tidak sempurna dan memiliki keterbatasan-keterbatasan yang mungkin akan mempengaruhi hasil yang diharapkan. Oleh karena itu, keterbatasan ini diharapkan lebih diperhatikan untuk peneliti-peneliti yang akan datang. Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya membahas satu variabel dependen yaitu keputusan pembelian yang mempengaruhi terhadap *Digital Marketing* dan kualitas pelayanan.

2. Penelitian ini didominasi oleh konsumen yang pernah menggunakan *Mobile* Kimia Farma Kota Padang saja, karena akan lebih baik beserta konsumen *Mobile* Kimia Farma di kota lain selain Kota Padang pada penelitian ini akan lebih beragam sehingga jauh lebih mendapatkan hasil yang lebih beragam dari hasil penelitian ini.
3. Sampel pada penelitian dapat dikatakan masih berskala kecil karena hanya mengambil di Kota Padang saja dan tidak dengan kota lainnya yang menggunakan *Mobile* Kimia Farma .

#### 5.4 Saran

Berdasarkan penjelasan kesimpulan dan keterbatasan diatas, peneliti mengajukan beberapa saran yang bisa dijadikan bahan pertimbangan bagian penelitian yang akan dilakukan dimasa yang akan datang sebagai berikut :

1. Diharapkan pada penelitian selanjutnya lebih memperbanyak sampel agar data yang dihasilkan lebih luas cakupannya.
2. Penelitian di masa depan diharapkan dapat mengkaji lebih dalam tidak hanya sebatas konsumen Kota Padang saja, tetapi juga mengkaji konsumen di kota lain agar dapat memberikan informasi yang dapat di uji kebenarannya.
3. Diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat menggunakan variabel lain mempengaruhi keputusan pembelian seperti harga, kualitas produk dan loyalitas pelanggan sehingga cakupan dalam penelitian lebih luas dan mendalam.

