

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis pengguna platform Kimia Farma Mobile untuk pembelian obat pada tahun 2025, kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Gambaran Demografi Pengguna

Pengguna didominasi oleh perempuan (57,4%) dengan usia terbanyak 25-29 tahun (36,3%). Sebagian besar memiliki pendidikan tinggi (66,2%) dan bekerja sebagai karyawan swasta (39,7%), menunjukkan bahwa mayoritas pengguna adalah kalangan muda yang aktif dan memiliki akses digital

2. Tingkat Kepuasan Pengguna

Customer Satisfaction Index (CSI) menunjukkan tingkat kepuasan sebesar 81,18%, menandakan bahwa layanan aplikasi umumnya memenuhi ekspektasi. Aspek privasi dan efisiensi mendapat penilaian tinggi, sementara pemenuhan, ketersediaan sistem, dan kontak langsung masih perlu perbaikan.

3. Pengaruh Faktor Demografi

Uji Chi-Square menunjukkan hubungan signifikan antara jenis kelamin dan kepuasan pengguna, mengindikasikan perbedaan persepsi antara laki-laki dan perempuan. Namun, faktor usia, pendidikan, dan pekerjaan tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan, meskipun perlu mempertimbangkan kebutuhan spesifik dari masing-masing kelompok dalam pengembangan layanan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan Kimia Farma Mobile, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat dijadikan acuan untuk perbaikan dan pengembangan layanan di masa mendatang:

1. Peningkatan Ketersediaan Sistem dan Stabilitas Platform

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi "Ketersediaan Sistem" memiliki nilai kepuasan yang lebih rendah dibandingkan aspek lainnya. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan infrastruktur teknologi untuk

mengurangi downtime aplikasi, meningkatkan kecepatan akses, serta memastikan stabilitas sistem agar pengguna dapat bertransaksi dengan lebih nyaman dan lancar.

2. Optimalisasi Pemenuhan Pesanan dan Stok Produk

Salah satu kendala yang diidentifikasi dalam penelitian ini adalah ketidaksesuaian antara ketersediaan stok di aplikasi dan di apotek fisik. Untuk mengatasi masalah ini, Kimia Farma Mobile dapat mengembangkan sistem manajemen stok yang lebih real-time serta meningkatkan koordinasi dengan jaringan apotek untuk memastikan pemenuhan pesanan yang lebih akurat.

3. Peningkatan Interaksi Langsung dengan Tenaga Farmasi

Meskipun aspek privasi dan efisiensi mendapatkan tingkat kepuasan yang tinggi, pengguna masih mengalami kendala dalam hal kontak langsung dengan tenaga farmasi. Oleh karena itu, pengelola aplikasi dapat mempertimbangkan pengembangan fitur konsultasi langsung melalui chatbot farmasi yang lebih interaktif atau layanan telekonsultasi dengan apoteker untuk meningkatkan kenyamanan pengguna dalam memperoleh informasi yang akurat terkait penggunaan obat.

4. Penelitian Lanjutan Mengenai Faktor Kepuasan Pelanggan

Studi ini berfokus pada dimensi E-ServQual dan faktor demografi sebagai variabel utama dalam menganalisis kepuasan pengguna. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengeksplorasi faktor tambahan, seperti pengaruh harga produk, program loyalitas pelanggan, dan pengalaman pengguna (user experience) terhadap tingkat kepuasan guna mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian obat secara online.

Dengan menerapkan rekomendasi tersebut, diharapkan layanan Kimia Farma Mobile dapat terus berkembang dan meningkatkan kepuasan pengguna, sehingga mampu memberikan pengalaman berbelanja obat yang lebih baik dan terpercaya bagi masyarakat.