



**PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN PADA
KEPUASAN PELANGGAN APOTEK AJIWARAS CILANDAK
JAKARTA**

SKRIPSI

INDRA MAULANA

1310113007

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
2016**



**PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN PADA
KEPUASAN PELANGGAN APOTEK AJIWARAS CILANDAK
JAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai Salah satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi**

INDRA MAULANA

1310113007

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
2016**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Indra Maulana
NRP : 1310113007
Tanggal : 29 Januari 2016

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 29 Januari 2016

Yang Menyatakan



Indra Maulana

PERNYATAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Indra Maulana
NRP : 1310113007
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti None Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Pada Kepuasan Pelanggan Apotek Ajiwaras Cilandak Jakarta

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 29 Januari 2016

Yang Menyatakan,



Indra Maulana

PENGESAHAN

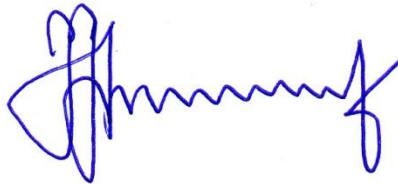
Skripsi diajukan oleh

Nama : Indra Maulana
NRP : 1310113007
Program Studi : S1 Manajemen
Judul : Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Pada Kepuasan Pelanggan Apotek Ajiwaras Cilandak, Jakarta

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.



Diana Triwardhani, SE, MM
Ketua Penguji



Drs. Pandapotan Simarmata, MM
Penguji I



Yuliniar, SE, MM
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M.
Dekan



Drs. Nurmatias, MM
Ka. Prodi

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal Ujian : 29 Januari 2016

PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN PADA KEPUASAN PELANGGAN APOTEK AJIWARAS CILANDAK JAKARTA

Indra Maulana

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh dimensi kualitas layanan pada kepuasan pelanggan Apotek Ajiwaras Cilandak baik secara parsial maupun simultan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan dari Apotek Ajiwaras Cilandak pada bulan Agustus 2015 sejumlah 9.203 pelanggan dimana kemudian diperoleh sampel sebanyak 100 pelanggan. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda dan uji hipotesis menggunakan t-statistik serta F-statistik dengan nilai kepercayaan 5%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, dan empati mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena nilai signifikansi dari keempat variabel tersebut $> 0,05$. Sedangkan untuk variabel jaminan terbukti mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi $< 0,05$. Dalam penelitian tersebut juga diketahui bahwa dimensi kualitas layanan berpengaruh secara simultan terhadap variabel kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: kualitas layanan, bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, kepuasan pelanggan

THE EFFECT OF DIMENSIONS OF SERVICE QUALITY TO CUSTOMER SATISFACTION AT AJIWARAS CILANDAK DRUGSTORE

Indra Maulana

Abstract

This study is performed to examine the effect of dimensions of service quality on customer satisfaction both in partial and simultaneously. The population of this research are all customers in August 2015 as much as 9.203 customer which is gained to be sampled as much as 100 person. The analysis technique used here is multiple linier regression and hypotesis test using t-statistic and F-statistic with level significance 5%. This research result shows that the variable of tangible, reliability, responsiveness, and empathy gives an insignificant effect to customer satisfaction due to the value of significance is more than 0,05. While the result of the variable of assurance gives a signifant effect to customer satisfaction due to the value of significance is less than 0,05. In this study, also known that the dimensions of service quality have a simultanious effect to customer satisfaction.

Keyword: *Service Quality, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Customer Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga usulan penelitian ini berhasil diselesaikan. Judul yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan September 2015 ini adalah Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Pada Kepuasan Pelanggan Apotek Ajiwaras Cilandak, Jakarta. Terima Kasih penulis ucapkan kepada ibu Yuliar, SE, MM selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan saran yang sangat bermanfaat.

Di samping itu, ucapan terima kasih juga disampaikan kepada keluarga yang tidak henti-hentinya memberikan penulis semangat dan doanya sehingga terselesaikan cita-citanya. Terima kasih juga saya ucapkan kepada kawan – kawan mahasiswa UPN khususnya kawan – kawan di jurusan Manajemen yang telah sama – sama berjuang untuk meraih satu mimpi yang sama, menjadi sarjana. Tak lupa juga saya ucapkan terima kasih kepada tempat penelitian ini dilakukan, Apotek Ajiwaras, khususnya Ibu Bonita Syukria S.Farm., Apt. selaku Apoteker Pendamping di Apotek Ajiwaras atas kesediannya meluangkan waktu untuk bertukar pikiran dan banyak membantu dalam menyelesaikan penulisan penelitian ini. Semoga skripsi ini bermanfaat.

Jakarta, 29 Januari 2016

Indra Maulana

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BABI PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Perumusan Masalah	4
I.3 Tujuan Penelitian	4
I.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
II.1 Hasil Penelitian Terdahulu	6
II.2 Landasan Teori	9
II.3 Pengembangan Hipotesis.....	29
II.4 Kerangka Pemikiran	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
III. Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel.....	34
III.2 Penentuan Populasi Dan Sampel	37
III.3 Teknik Pengumpulan Data	38
III.4 Teknik Analisis Data Dan Uji Hipotesis	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	46
IV.1 Deskripsi Objek Penelitian	46
IV.2 Deskripsi Data Penelitian	48
IV.3 Analisis Data.....	55
IV.4 Uji Hipotesis	65
BAB V PENUTUP.....	71
V.1 Kesimpulan	71
V.2 Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	72
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Matriks Penelitian Terdahulu Terkait Dengan Kepuasan Pelanggan.....	9
Tabel 2	Sasaran Dan Manfaat Keunggulan Layanan	17
Tabel 3	Dimensi Dan Atribut Model SERVQUAL.....	23
Tabel 4	Matriks Pengukuran Variabel.....	41
Tabel 5	Skala Likert.....	44
Tabel 6	Kisi – Kisi Instrumen.....	44
Tabel 7	Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha.....	47
Tabel 8	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Tabel 9	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	54
Tabel 10	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	55
Tabel 11	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	55
Tabel 12	Karakteristik Responden Berdasarkan Sumber Informasi.....	55
Tabel 13	Statistik Deskriptif.....	57
Tabel 14	Tabel Kategori Penilaian	59
Tabel 15	Rekapitulasi Statistik Deskriptif.....	59
Tabel 16	Uji Validitas Variabel Bukti Fisik/ <i>Tangible</i>	60
Tabel 17	Uji Validitas Variabel Kehandalan/ <i>Reliability</i>	61
Tabel 18	Uji Validitas Variabel Daya Tanggap/ <i>Responsiveness</i>	61
Tabel 19	Uji Validitas Variabel Jaminan/ <i>Assurance</i>	62
Tabel 20	Uji Validitas Variabel Empati/ <i>Empathy</i>	63
Tabel 21	Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	63
Tabel 22	Kisi – Kisi Instrumen Setelah Uji Validitas	64
Tabel 23	Hasil Uji Reliabilitas	65
Tabel 24	Hasil Uji Normalitas Kolmogorov –Smirnov.....	67
Tabel 25	Hasil Uji Multikolinearitas	69
Tabel 26	Hasil Uji Linearitas.....	70
Tabel 27	Hasil Uji F	71
Tabel 28	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	71
Tabel 29	Hasil Uji t.....	72

Tabel 18	Uji Validitas Variabel Daya Tanggap/ <i>Responsiveness</i>	61
Tabel 19	Uji Validitas Variabel Jaminan/ <i>Assurance</i>	62
Tabel 20	Uji Validitas Variabel Empati/ <i>Empathy</i>	63
Tabel 21	Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	63
Tabel 22	Kisi – Kisi Instrumen Setelah Uji Validitas	64
Tabel 23	Hasil Uji Reliabilitas	65
Tabel 24	Hasil Uji Normalitas Kolmogorov –Smirnov	67
Tabel 25	Hasil Uji Multikolinearitas	69
Tabel 26	Hasil Uji Linearitas.....	70
Tabel 27	Hasil Uji F	71
Tabel 28	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	71
Tabel 29	Hasil Uji t.....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Pasar Farmasi Indonesia 2006 – 2014.....	1
Gambar 2	“ <i>The Flower of Service</i> ”	18
Gambar 3	Model Konseptual SERVQUAL.....	22
Gambar 4	Diagram Konsep Kepuasan Pelanggan	24
Gambar 5	Paradigma Diskonfirmasi.....	26
Gambar 6	Skema Kerangka Pemikiran	33
Gambar 7	Hasil Uji Normalitas	67
Gambar 8	Hasil Uji Heteroskedastisitas	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Berita Acara Ujian Skripsi
Lampiran 2	Kuesioner
Lampiran 3	Tabulasi Data
Lampiran 4	Hasil <i>Output</i> SPSS
Lampiran 5	Tabel r
Lampiran 6	Tabel F
Lampiran 7	Tabel t
Lampiran 8	Surat Riset