

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN  
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN APOTEK  
KIMIA FARMA 0624 GRAND GALAXY CITY**

**SKRIPSI**

**Oleh:  
Harisma Ristianti  
201610515049**



**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI  
FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA  
2020**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan  
Kepuasan Pelanggan Apotek Kimia Farma  
0624 Grand Galaxy City

Nama Mahasiswa : Harisma Ristianti


Nomor Pokok Mahasiswa : 201610515049

Program Studi/Fakultas : Psikologi/Psikologi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 14 Juli 2020

Bekasi, 21 Juli 2020

MENYETUJUI,  
Pembimbing



**Rijal Abdillah, S.Psi., M.A.**

NIDN : 0320048501

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan  
Kepuasan Pelanggan Apotek Kimia Farma 0624  
Grand Galaxy City  
Nama Mahasiswa : Harisma Ristianti  
Nomor Pokok Mahasiswa : 201610515049  
Program Studi/Fakultas : Psikologi/Psikologi  
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 14 Juli 2020

Bekasi, 21 Juli 2020

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Budi Sarasati, S.KM., M.Si.

NIDN. 0420106702

Penguji I : Timorora Sandha Perdhana, S.Psi., M.Si.

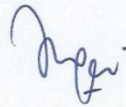
NIDN. 0324048801

Penguji II : Rijal Abdillah, S.Psi., M.A.

NIDN. 0320048501

MENGETAHUI,

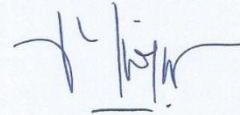
Ketua Program Studi Psikologi



Fathana Gina, M.Psi., Psikolog

NIDN. 0315078603

Dekan Fakultas Psikologi Psikologi



Mira Sekar Arumi, M.Psi., Psikolog

NIDN.0317128504

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

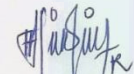
Skripsi yang berjudul “Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan Apotek Kimia Farma 0624 Grand Galaxy City” ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya memberikan izin kepada perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Bekasi, 21 Juli 2020

Yang membuat pernyataan



Harisma Ristianti

201610515049

## ABSTRAK

**Harisma Ristianti, 201610515049.** Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Apotek Kimia Farma 0624 Grand Galaxy City.

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh apoteker. Pelayanan yang diberikan akan memiliki dampak yang sangat berarti bagi suatu apotek. Salah satu indikator dalam mengukur keberhasilan pelayanan kefarmasian di apotek adalah dengan studi kepuasan pelanggan. Kepuasan tercapai apabila jasa dan produk yang dipilih dapat memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Apotek Kimia Farma 0624 Grand Galaxy City. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan teknik korelasional. Proses pengambilan sampel dengan *incidental sampling*. Sampel yang digunakan sebanyak 87 pelanggan Apotek Kimia Farma 0624 Grand Galaxy City dengan hasil perhitungan diperoleh koefisien sebesar 0,536 berarah positif sedang dengan angka signifikan 2 tailed  $0,000 < 0,01$ . Hal ini menunjukkan adanya hubungan positif sedang antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan di Apotek Kimia Farma 0624 Grand Galaxy City. Hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima dan Hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak. Semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin meningkat kepuasan pelanggan, begitupun sebaliknya.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan

## ABSTRACT

**Harisma Ristianti, 201610515049.** Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction in Kimia Farma 0624 Grand Galaxy City Pharmacy.

A pharmacy is a pharmaceutical service facility where pharmacists practice pharmacists. The services provided will have a very significant impact on a pharmacy. One indicator in measuring the success of pharmaceutical services at a pharmacy is the study of customer satisfaction. Satisfaction is achieved if the services and products selected can meet or exceed customer expectations. The purpose of this study was to determine the relationship between service quality and customer satisfaction at the Kimia Farma 0624 Grand Galaxy City Pharmacy. The research method used in this study is a quantitative method with correlational techniques. The process of sampling with incidental sampling. Samples used were 87 customers of Kimia Farma 0624 Grand Galaxy City Pharmacy with the calculation results obtained a coefficient of 0.536 with a positive positive direction with a significant number of 2 tailed 0,000 <0.01. This shows that there is a moderate positive relationship between service quality and customer satisfaction at Kimia Farma 0624 Grand Galaxy City Pharmacy. Alternative hypothesis ( $H_a$ ) is accepted and null hypothesis ( $H_o$ ) is rejected. The higher the quality of service, the more customer satisfaction increases, and vice versa.

Keywords: service quality, customer satisfaction

## ABSTRACT

**Harisma Ristianti, 201610515049.** Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction in Kimia Farma 0624 Grand Galaxy City Pharmacy.

A pharmacy is a pharmaceutical service facility where pharmacists practice pharmacists. The services provided will have a very significant impact on a pharmacy. One indicator in measuring the success of pharmaceutical services at a pharmacy is the study of customer satisfaction. Satisfaction is achieved if the services and products selected can meet or exceed customer expectations. The purpose of this study was to determine the relationship between service quality and customer satisfaction at the Kimia Farma 0624 Grand Galaxy City Pharmacy. The research method used in this study is a quantitative method with correlational techniques. The process of sampling with incidental sampling. Samples used were 87 customers of Kimia Farma 0624 Grand Galaxy City Pharmacy with the calculation results obtained a coefficient of 0.536 with a positive positive direction with a significant number of 2 tailed 0,000  $<0.01$ . This shows that there is a moderate positive relationship between service quality and customer satisfaction at Kimia Farma 0624 Grand Galaxy City Pharmacy. Alternative hypothesis ( $H_a$ ) is accepted and null hypothesis ( $H_0$ ) is rejected. The higher the quality of service, the more customer satisfaction increases, and vice versa.

Keywords: sevice quality, customer satisfaction

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahiim

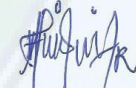
Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah Subhanahu wa ta'ala, karena berkat rahmat dan karunia-Nyalah penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini tepat pada waktunya.

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini menyampaikan terimakasih kepada:

1. Ibu Mira Sekar Arumi, M.Psi., Psikolog selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Bapak Rijal Abdillah, S.Psi., M.A selaku Dosen pembimbing skripsi yang banyak memberikan arahan dan bimbingannya.
3. Ibu Fathana Gina, M.Psi., Psikolog selaku pembimbing akademik di Fakultas Psikologi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
4. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Psikologi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
5. Kedua orang tua dan teman – teman saya yang banyak memberikan dukungan dan do'anya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Maka, penulis mengharapkan ada pengembangan pada penelitian selanjutnya. Akhirnya, hanya kepada Allah ta'ala penulis serahkan segalanya mudah-mudahan dapat bermanfaat khususnya bagi penulis, umumnya bagi kita semua.

Bekasi, 21 Juli 2020



Harisma Ristianti

201610515049





## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	8

1.4.2 Manfaat Praktis .....	9
1.5 Keaslian Penelitian.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>12</b>
2.1 Kepuasan Pelanggan .....	12
2.1.1 Definisi Kepuasan Pelanggan .....	12
2.1.2 Aspek – aspek Kepuasan Pelanggan.....	13
2.1.3 Faktor – Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	14
2.2 Kualitas Pelayanan .....	15
2.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan.....	15
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	16
2.2.3 Faktor – Faktor Yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan.....	17
2.3 Pelanggan .....	18
2.3.1 Definisi Pelanggan .....	18
2.4 Hubungan Antar Variabel .....	19
2.5 Hipotesis Penelitian.....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>

3.1	Type Penelitian.....	23
3.2	Identifikasi Variabel Penelitian.....	23
	3.2.1 Variabel Bebas atau <i>Variable Independent (X)</i> .....	24
	3.2.2 Variabel Terikat atau <i>Variable Dependent (Y)</i> .....	24
3.3	Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	24
	3.3.1 Definisi Operasional Kepuasan Pelanggan .....	24
	3.3.2 Definisi Operasional Kualitas Pelayanan .....	25
3.4	Populasi dan Sampel Penelitian .....	25
	3.4.1 Populasi.....	25
	3.4.2 Sampel.....	26
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	27
	3.5.1 Instrumen Penelitian .....	27
	3.5.2 Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	29
	3.5.3 Hasil Uji Coba.....	30
3.6	Metode Analisis Data .....	35
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>36</b>
4.1	Gambaran Konteks Ruang Lingkup Penelitian.....	37

4.2	Pelaksanaan Penelitian .....	37
4.3	Hasil Penelitian .....	40
4.3.1	Analisis Univariate.....	40
4.3.2	Uji Asumsi .....	42
4.3.3	Uji Hipotesis .....	45
4.4	Pembahasan .....	55
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>58</b>
5.1	Kesimpulan.....	58
5.2	Saran.....	58

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kualitas Pelayanan Berdasarkan Survei Kepada Pelanggan

Tabel 3.1 Perbandingan Pelanggan di Tahun 2019 dan 2020

Tabel 3.2 Kriteria Jawaban Skala Kualitas Pelayanan

Tabel 3.3 Kriteria Jawaban Skala Kepuasan Pelanggan

Tabel 3.4 *Blueprint* Skala Kepuasan Pelanggan

Tabel 3.5 *Blueprint* Skala Kualitas Pelayanan

Tabel 3.6 Klasifikasi Skor Reliabilitas

Tabel 3.7 *Blueprint* Skala Kepuasan Pelanggan Setelah Uji Coba

Tabel 3.8 *Blueprint* Skala Kualitas Pelayanan Setelah Uji Coba

Tabel 3.9 Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan

Tabel 3.10 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Kelompok Usia

Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Kunjungan

Tabel 4.5 Data Responden Berdasarkan Alasan

Tabel 4.6 Uji Normalitas Saphiro-Wilk

Tabel 4.7 Uji Linieritas

Tabel 4.8 Hasil Uji Homogenitas

Tabel 4.9 Rumus Kategorisasi

Tabel 4.10 Kategorisasi Kualitas Pelayanan melalui SPSS

Tabel 4.11 Rerata Perhitungan Analysis Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi

Tabel 4.12 Kategorisasi Kepuasan Pelanggan melalui SPSS

Tabel 4.13 Rerata Perhitungan Analysis Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Aspek

Tabel 4.14 Uji Korelasi



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Penelitian





## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 – Format Survei Pertanyaan Kepuasan Pelanggan
- Lampiran 2 – Format *Informed Consent* Responden
- Lampiran 3 – Format Aitem Uji Coba Kualitas Pelayanan
- Lampiran 4 – Format Aitem Uji Coba Kepuasan Pelanggan
- Lampiran 5 – Coding Uji Coba Kepuasan Pelanggan
- Lampiran 6 – Coding Uji Coba Kualitas Pelayanan
- Lampiran 7 – Uji Coba Validitas Dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan
- Lampiran 8 – Uji Coba Validitas Dan Reliabilitas Kepuasan Pelanggan
- Lampiran 9 – Format Aitem Uji Final Kualitas Pelayanan
- Lampiran 10 – Format Aitem Uji Final Kepuasan Pelanggan
- Lampiran 11 – Coding Subjek Penelitian Kualitas Pelayanan
- Lampiran 12 – Coding Subjek Penelitian Kepuasan Pelanggan
- Lampiran 13 – Uji Normalitas
- Lampiran 14 – Uji Linieritas
- Lampiran 15 – Uji Korelasi
- Lampiran 16 – Uji Kategorisasi
- Lampiran 17 – Lembar Bimbingan Skripsi