

**PERAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN
PADA APOTEK X**

SKRIPSI

**OLEH
JUWITA PURNAMASARI
201710515084**



**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Peran Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Konsumen Pada Apotek X

Nama Mahasiswa : Juwita Purnamasari

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710515084

Program Studi/Fakultas : Psikologi/Psikologi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 08 Agustus 2022



LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Peran Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Konsumen Pada Apotek X

Nama Mahasiswa : Juwita Purnamasari

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710515084

Program Studi/Fakultas : Psikologi/Psikologi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 08 Agustus 2022

Bekasi, 15 Agustus 2022

MENGESAHKAN,

Ketua Penguji : Dr. Netty Merdiaty, MM., M.Si

NIDN. 0321126303

Penguji I : Mira Sekar Arumi, M.Psi., Psikolog

NIDN. 0317128504

Penguji II : Andreas Corsini Widya N, S.Fil., M.A

NIDN. 0316028901

MENGETAHUI

Ketua Program Studi

Psikologi

Dekan

Fakultas Psikologi

Yulia Fitriani, S.Psi., MA

NIDN. 314078503

Dede Rahmat Hidayat, M.Psi., PhD

NIDN. 002604711

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul Peran Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Apotek X adalah benar – benar merupakan hasil karya saya sendiri tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

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

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjamkan dan difoto copy melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

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, 16 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,



BIKSA MAHWASTU DA
JAKARTA RAYA
FEC7AJX9/1935217
Juwita Purnamasari

201710515084

ABSTRAK

Juwita Purnamasari. 201710515084. Peran Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Apotek X.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pada konsumen Apotek X Cabang Perumnas III Bekasi Timur. Metode penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Apotek X Cabang Perumnas III Bekasi Timur. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 konsumen dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengambilan sampel menggunakan skala kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Hasil menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dengan besarnya nilai $p = 0.000 < 0.05$, nilai determinasi r^2 sebesar 0,789, artinya semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula kepuasan konsumen. sebaliknya semakin rendah kualitas pelayanan apotek maka semakin rendah pula kepuasan yang ada pada konsumen. Selain itu sumbangan efektif kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen adalah sebesar 78,9%. Sedangkan sisanya 21,1% kepuasan konsumen dipengaruhi oleh faktor lain diluar kualitas pelayanan. Pada dasarnya konsumen menginginkan pelayanan yang memiliki kualitas pelayanan yang sangat baik agar ekspektasi konsumen dapat terpenuhi. Oleh karena itu, menciptakan pelayanan yang berkualitas menjadi tujuan perusahaan demi terciptanya kepuasan konsumen. Dengan demikian terdapat kaitan di mana pelayanan dapat digunakan sebagai pengukur tingkat kepuasan konsumen.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Juwita Purnamasari. 201710515084. The Role of Service Quality on Consumer Satisfaction at Pharmacy X.

This study aims to determine the effect of service quality and customer satisfaction on consumers of Pharmacy X Perumnas three East Bekasi Branch. This research method is quantitative. The population in this study is the consumers of Pharmacy X Branch of Perumnas three East Bekasi. The sample used in this study were 100 consumers using *purposive sampling* technique. Sampling using the scale of service quality and customer satisfaction. The results show that there is a significant influence between service quality on customer satisfaction with the value of $p = 0.000 < 0.05$, the value of determination r^2 of 0.789, meaning that the higher the service quality, the higher the customer satisfaction. On the other hand, the lower the quality of pharmacy services, the lower the satisfaction of consumers. In addition, the effective contribution of service quality to customer satisfaction is 78.9%. While the remaining 21.1% customer satisfaction is influenced by other factors outside the quality of service. Basically, consumers want services that have excellent service quality so that consumer expectations can be met. Therefore, creating quality service is the company's goal to create customer satisfaction. Thus there is a link where service can be used as a measure of the level of customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, atas ridhonya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Adapun judul skripsi ini adalah “Peran Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Apotek X” guna memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana S1 program Fakultas Psikologi di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Perjalanan panjang telah penulis lalui demi menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Penulis juga menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, tidak terlepas dari dukungan dan bantuan berbagai pihak penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dede Rahmat Hidayat, M.Psi., PhD selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Yulia Fitriani, S.Psi.,MA selaku Ka. Prodi Fakultas Psikologi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Andreas Corsini Widya, S.Fil.,MA selaku Dosen pembimbing skripsi yang memberikan arahan dan bimbingannya.
4. Ibu Mira Sekar Arumi, M.Psi, Psikolog selaku Pembimbing skripsi kedua.
5. Bapak Dr, Tugimin Supriyadi, MM selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu penulis dari awal perkuliahan hingga saat ini.
6. Kedua orang tua dan keluarga besar penulis karena sudah banyak memberikan doa dan support yang tiada hentinya.
7. Ibu Sheena Aulia Risa, S Farm, Apt Selaku Pimpinan Toko Apotek X Cabang Perumnas III Bekasi Timur
8. Semua Staff Apotek X yang telah membantu dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
9. Titik dayanti, Putri mawarni , Geyalinia, Windy dan teman – teman seperbimbingan serta teman – teman angkatan 2017 yang tidak bisa penulis

sebutkan satu persatu. Terima kasih juga penulis ucapkan kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih adanya kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis menerima segala kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca, agar penulis dapat berkarya lebih baik. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua. Amin.

Bekasi, 15 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan

Juwita Purnamasari

NPM. 201710515084



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.3.1 Tujuan Umum	14
1.3.2 Tujuan Khusus	14
1.4 Manfaat Penelitian	14
1.4.1 Manfaat Teoritis	14
1.4.2 Manfaat Praktis	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Kualitas pelayanan	16
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.2 Aspek – Aspek Kualitas Pelayanan	17
2.1.3 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan	18

2.1.4	Alat Ukur Yang Digunakan	19
2.2	Kepuasan Konsumen	20
2.2.1	Pengertian Kepuasan Konsumen	20
2.2.2	Aspek-aspek Kepuasan Konsumen.....	21
2.2.3	Tipe-tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan Konsumen	22
2.2.4	Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen	23
2.2.5	Alat Ukur Yang Digunakan	25
2.3	Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen	25
2.4	Kerangka Konseptual.....	28
2.5	Hipotesis Penelitian	30
BAB III METODE PENELITIAN		31
3.1	Tipe Penelitian	31
3.2	Identifikasi Variabel Penelitian.....	31
3.3	Definisi Operasional	32
3.3.1	Independen Variabel : Kualitas Pelayanan	32
3.3.2	Dependen Variabel : Kepuasan Konsumen	32
3.4	Populasi dan Sampel Penelitian.....	33
3.4.1	Populasi.....	33
3.4.2	Sampel.....	33
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.5.1	Instrumen Penelitian.....	34
3.5.2	Validitas dan Reabilitas.....	37
3.6	Metode Analisis Data.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		40
4.1	Gambaran Konteks atau Ruang Lingkup Penelitian	40

4.1.1	Lokasi Penelitian.....	40
4.1.2	Responden Penelitian.....	41
4.2	Pelaksanaan Penelitian.....	41
4.2.1	Persiapan Penelitian.....	41
4.2.2	Pelaksanaan Penelitian.....	42
4.2.3	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	43
4.2.3.1	Validitas Skala Kualitas Pelayanan.....	43
4.2.3.2	Validitas Skala Kepuasan Konsumen.....	45
4.3	Hasil Penelitian.....	46
4.3.1	Kategorisasi Subjek Penelitian.....	46
4.3.1.1	Kategorisasi Kualitas Pelayanan.....	47
4.3.1.2	Kategorisasi Kepuasan Konsumen.....	49
4.3.1.3	Kategorisasi Subjek Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
4.3.1.4	Kategorisasi Subjek Berdasarkan Usia.....	52
4.3.2	Uji Asumsi Penelitian.....	53
4.3.2.1	Uji Normalitas.....	53
4.3.2.2	Uji Linieritas.....	53
4.3.3	Uji Hipotesis.....	54
4.4	Pembahasan dan Diskusi.....	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		64
5.1	Kesimpulan.....	64
5.2	Saran.....	65
5.2.1	Saran Teoritis.....	65
5.2.2	Saran Bagi Perusahaan.....	65
5.2.3	Saran Praktis.....	66

DAFTAR PUSTAKA	67
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN	72
-----------------------	-----------



DAFTAR TABEL

3.1 <i>Blueprint</i> Kualitas Pelayanan Sebelum Uji Coba.....	35
3.2 <i>Blueprint</i> Kepuasan Konsumen Sebelum Uji Coba.	36
3.3 Nilai Indeks Diskriminasi Aitem.....	38
3.4 Klasifikasi Skor Reliabilitas.....	39
4.1 Profil Responden Penelitian	41
4.2 Validitas Skala Kualitas Pelayanan.....	44
4.3 Validitas Skala Kepuasan Konsumen.....	45
4.4 Reabilitas Skala Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen.	46
4.5 Rumus Kriteria Subjek	47
4.6 Hasil Perhitungan manual Variabel Kualitas Pelayanan.....	48
4.7 Kategorisasi Skor Kualitas Pelayanan.....	48
4.8 Hasil Kategorisasi Skor Kualitas Pelayanan	49
4.9 Hasil Perhitungan manual Variabel Kepuasan Konsumen.....	50
4.10 Kategorisasi Skor Kepuasan Konsumen	51
4.11 Hasil Kategorisasi Skor Kepuasan Konsumen	51
4.12 Hasil Kategorisasi Subjek Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
4.13 Hasil Kategorisasi Subjek Berdasarkan Usia	52
4.14 Hasil Uji Asumsi	53
4.15 <i>Model Summary</i>	55
4.16 Koefisien analisis regresi sederhana.....	55

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka konseptual penelitian	29
--	----



DAFTAR LAMPIRAN

Surat Riset Mahasiswa	72
Surat Pernyataan Telah Menyelesaikan Riset.	73
Lembar Bimbingan Skripsi	74
Data Penjualan dan Data Kunjungan Apotek.....	76
Lembar Hasil Wawancara Subjek.....	77
Skala Kualitas Pelayanan Sebelum Uji Coba (<i>Try Out</i>)	93
Skala Kepuasan Konsumen Sebelum Uji Coba (<i>Try Out</i>).....	95
Hasil Uji Validitas dan Reabilitas	97
Kuisoner Uji Coba (<i>Tryout</i>)	100
Skala Kualitas Pelayanan Setelah Uji Coba (<i>Try Out</i>).....	102
Skala Kepuasan Konsumen Setelah Uji Coba (<i>Try Out</i>)	104
Kuisoner Penelitian	106
Barcode Kuisoner Penelitian.....	109
Tabulasi Data Penelitian	110
Uji Kategorisasi.....	122
Uji Asumsi	123
Uji Hipotesis Regresi Sederhana.....	124
Responden Penelitian	125