

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA APOTEK R'FIA LESTARI
PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

**Disusun untuk memenuhi syarat menyelesaikan pendidikan Diploma III
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh:

Rizki Pupung Kurniawan

061630601143

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

PALEMBANG

2019

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA APOTEK R'FIA LESTARI
PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

**Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Pendidikan
Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang**

**Oleh:
Rizki Pupung Kurniawan
061630601143**

Pembimbing I

**Dr. A. Jalaludin Sayuti, S.E., M.Hum. Res.M.
NIP 196008061989101001**

Pembimbing II

**Yahya, S.E., M/Si
NIP 19580508199031002**

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis,**

**Dr. A. Jalaludin Sayuti, S.E., M.Hum. Res.M.
NIP 196008061989101001**



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139

Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rizki Pupung Kurniawan
NPM : 061630601143
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap
Kepuasan Pelanggan pada Apotek R'Fia Lestari
Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Juli 2019

Yang membuat pernyataan,



Rizki Pupung Kurniawan
NPM 061630201143

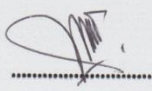
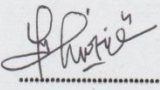
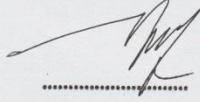
LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Rizki Pupung Kurniawan
NPM : 061630601143
Jurusan/Prodi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Konsumen Pada Apotek R'Fia Lestari
Palembang

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Dan dinyatakan LULUS

Pada Hari: Jum'at
Tanggal: 2 Agustus 2019

TIM PENGUJI

<u>No.</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	Dr. Hadi Jauhari, S.E., M.Si Ketua Penguji	
2.	Yusleli Herawati, S.E., M.M Anggota Penguji	
3.	Yahya, S.E., M.Si Anggota Penguji	

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Pria hebat tak lahir dengan hebat tapi mereka tumbuh dengan hebat”

– Don Vito Corleone

“Selamat tinggal hanya untuk mereka yang suka dengan mata mereka. Karena bagi mereka yang suka dengan jati dan jiwa tidak ada hal seperti pemisah” – Jalaluddin Rumi

Kupersembahkan kepada:

- ***Kedua orang tuaku yang selalu memberikan dukungan dan doa***
- ***Segenap sahabat seperjuangan kelas 6ND yang selalu memberikan semangat***
- ***Almamaterku tercinta Politeknik Negeri Sriwijaya***

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat berhasil menyelesaikan Laporan Akhir ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Apotek R’Fia Lestari Palembang”.

Laporan Akhir ini merupakan hasil penelitian penulis di Apotek R’Fia Lestari Palembang untuk mata kuliah Manajemen Pemasaran. Laporan Akhir ini membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam rangka mengetahui adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan variabel yang dominan pada Apotek R’Fia Lestari Palembang.

Penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak yang telah mendukung penyelesaian Laporan Akhir ini. Akhir kata penulis memohon maaf apabila terdapat kesalahan ataupun kekeliruan dalam penulisan Laporan Akhir ini, serta penulis berharap semoga Laporan Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Palembang, Juli 2019

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penyusunan Laporan Akhir ini, penulis mendapatkan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, MT., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang
2. Bapak Dr. A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum. Res.M., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
3. Ibu Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M. Ec., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
4. Bapak Dr. A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum. Res.M., selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan arahan serta bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan laporan akhir.
5. Bapak Yahya, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan arahan serta bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan laporan akhir.
6. Bapak dan Ibu Dosen Politeknik Negeri Sriwijaya atas ilmu dan didikan yang telah diberikan selama ini.
7. Seluruh staf administrasi Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya .
8. Ibu Rahma Lutipa selaku pemilik Apotek R'Fia Lestari Palembang yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di perusahaan serta memberikan beberapa data yang diperlukan dalam menyelesaikan laporan akhir.
9. Seluruh pegawai Apotek R'Fia Lestari Palembang yang telah membantu penulis dalam proses pengambilan data laporan akhir.
10. Ayahanda, Ibunda, Kakak, serta Keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan serta semangat dan doa untuk keberhasilan penulis.

11. Teman-teman Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
12. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan laporan akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis berharap semoga semua pihak yang telah memberikan dukungan kepada penulis selalu diberikan perlindungan serta pahala dari Allah SWT. Dan penulis juga berharap semoga Laporan Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Palembang, Juli 2019

Penulis

ABSTRAK

Judul Laporan Akhir ini adalah “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Apotek R’Fia Lestari Palembang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah dimensi dalam kualitas pelayanan yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Apotek R’Fia Lestari Palembang. Sampel yang diambil sebanyak 60 responden. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut: $Y = 3,465 + 0,797X_1 + 0,804X_2 + 0,141X_3 + 0,959X_4 + 0,421X_5$. Berdasarkan analisis data statistik, indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid dan variabelnya bersifat realibel. Pada analisis regresi berganda variabel bebas yang paling dominan terhadap kepuasan pelanggan adalah jaminan (X5). Penelitian ini hanya membatasi pengaruh kualitas pelayanan Apotek R’Fia Lestari Palembang terhadap kepuasan pelanggan. Untuk peneliti selanjutnya disarankan melakukan penelitian dengan memasukkan variabel lain diluar variabel kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan fasilitas sehingga dapat memberikan pengetahuan dibidang pemasaran.

Keyword: Apotek R’Fia Lestari Palembang, Kualitas pelayanan, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

The title of this Final Report is "The Influence of Service Quality on Consumer Satisfaction at the R'Fia Lestari Palembang Pharmacy. This study aims to determine whether the dimensions of service quality, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and evidence of facilities influence the customer satisfaction of Pharmacy R'Fia Lestari Palembang. Samples that were sampled were 60 respondents. Based on the results of the study, the regression equation is obtained as follows: $Y = 3.465 + 0.797X_1 + 0.804X_2 + 0.141X_3 + 0.959X_4 + 0.421X_5$. Based on the analysis of statistical data, the indicators in this study are valid and the variables are realistic. In the multiple regression analysis the variable bebeng dominant to customer satisfaction is a guarantee (X5). This research only limits the influence of the service quality of the R'Fia Lestari Palembang Pharmacy on customer satisfaction. For further researchers it is recommended to conduct research by including other variables outside the variables of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and facilities to be able to provide knowledge in the field of marketing.

Keyword: R'Fia Lestari Palembang Pharmacy, Service quality, Consumer Satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Tujuan Penelitian	4
1.4.2 Manfaat Penelitian	4
1.5 Metodologi Penelitian	4
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	4
1.5.2 Jenis dan Sumber Data.....	4
1.5.3 Teknik Pengumpulan Data	5
1.5.4 Populasi dan Sampel	6
1.5.5 Analisis Data	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pemasaran	11
--------------------------------	----

2.1.1 Konsep Pemasaran	11
2.2 Konsep Kepuasan Pelanggan	12
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	12
2.2.2 Faktor Pendorong Kepuasan Pelanggan	12
2.2.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	13
2.3 Kualitas Pelayanan	14
2.3.1 Pengertian Kualitas	14
2.3.2 Pengertian Pelayanan	15
2.3.3 Pengertian Kualitas Pelayanan	16
2.3.4 Dimensi Kualitas Pelayanan	16

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Berdirinya Perusahaan Apotek R'Fia Lestari	20
3.2 Lokasi, Visi dan Misi Apotek R'Fia Lestari	20
3.3 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas.....	21
3.3.1 Struktur Organisasi	21
3.3.2 Uraian Tugas.....	23
3.3.3 Personalia Apotek R'Fia Lestari	25
3.4 Profil Responden	26
3.5 Distribusi Jawaban Responden terhadap Kualitas Pelayanan...	28
3.6 Distribusi Jawaban Responden terhadap Kepuasan Pelanggan.	31

BAB IV PEMBAHASAN

4.1 Uji Validasi	33
4.2 Uji Reabilitas	38
4.3 Uji Hipotesis	40
4.3.1 Uji Koefisien Determinan	40
4.3.2 Uji F	42
4.3.3 Uji t	43
4.4 Analisis Regresi Linier Berganda	46
4.5 Dimensi yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan Apotek R'Fia Lestari Palembang	48

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	49
----------------------	----

5.2 Saran 49

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	25
Tabel 3.2 Responden Berdasarkan Usia	26
Tabel 3.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	26
Tabel 3.4 Responden Berdasarkan Pendidikan	27
Tabel 3.5 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	27
Tabel 3.6 Distribusi Jawaban Responden terhadap Kepuasan Pelanggan	30
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Dimensi Keandalan	33
Tabel 4.2 Hasil Uji validitas Dimensi Daya Tanggap	33
Tabel 4.3 Hasil Uji validitas Dimensi Jaminan	34
Tabel 4.4 Hasil Uji validitas Dimensi Empati	34
Tabel 4.5 Hasil Uji validitas Dimensi Fasilitas	35
Tabel 4.6 Hasil Uji validitas Dimensi Kepuasan Pelanggan	35
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X	37
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y	38
Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi	40
Tabel 4.10 Inteprestasi Koefisien Korelasi	40
Tabel 4.11 Uji F	41
Tabel 4.12 Uji t	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Permohonan Izin Pengambilan Data
Lampiran 2	Surat Persetujuan Pengambilan Data
Lampiran 3	Kartu Kunjungan Mahasiswa
Lampiran 4	Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
Lampiran 5	Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
Lampiran 6	Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
Lampiran 7	Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
Lampiran 8	Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
Lampiran 9	Lembar Revisi Laporan Akhir
Lampiran 10	Lembar Tanda Persetujuan Laporan Akhir
Lampiran 11	Daftar Kuesioner
Lampiran 12	Hasil Output SPSS