

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia bisnis di Indonesia yang semakin kompetitif memaksa perusahaan harus terus meningkatkan dan mengembangkan kualitas perusahaan, baik itu dalam segi pelayanan, kualitas produk, ataupun sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan. Selain itu, perusahaan harus dapat memahami meningkatkan dan mengembangkan usahanya dengan cara meningkatkan jumlah pelanggan dan mempertahankan pelanggan tersebut. Oleh karena itu, perusahaan diwajibkan untuk dapat memahami perilaku konsumen dengan cara menghasilkan produk yang berkualitas, harga yang terjangkau oleh konsumen, serta pelayanan yang baik kepada setiap konsumen.

Kondisi persaingan bisnis, kemajuan teknologi, perkembangan ekonomi, sejarah masyarakat mendorong terjadinya pengembangan kualitas pelayanan yang menekankan pada pentingnya pemenuhan harapan dan kebutuhan konsumen. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Fandy Tjiptono, 2009:59) Adanya kinerja pelayanan yang baik akan mempengaruhi terhadap pencapaian kepuasan konsumen yang memegang peranan penting terhadap bertahannya perusahaan.

Menurut Parasuraman (dalam Lupiyoadi, 2008:148) Dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL) terbagi menjadi lima yaitu: *Tangible* (Bukti fisik) yaitu meliputi fasilitas fisik seperti gedung, gudang, dan lainnya, *Reliability* (Kehandalan) yaitu pelayanan sesuai yang dijanjikan, *Responsiveness* (Ketanggapan) yaitu pelayanan yang cepat dan tepat serta penyampaian informasi yang jelas, *Assurance* (Jaminan) yaitu meliputi komunikasi, keamanan, kompetensi, sopan santun, dan *Empathy* (Empati) yaitu pelayanan yang memberikan perhatian yang tulus kepada para pelanggan.

Salah satu usaha jasa yang mengalami perkembangan saat ini adalah apotek, berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan No. 1332/Menkes/SK/x/2003, maka definisi apotek adalah tempat dilakukan pekerjaan kefarmasian, penyalur sediaan, dan perbekalan kesehatan lainnya kepada masyarakat. Usaha jasa apotek yang mengalami perkembangan ini bukan tidak beralasan, dengan semakin bertambahnya tingkat kepadatan penduduk dan kesadaran akan arti penting kesehatan yang tinggi menjadikan usaha ini investasi yang menjanjikan dengan tingkat keuntungan yang tinggi. Perusahaan bisnis dalam bidang jasa pelayanan apotek terus dituntut untuk semakin memprioritaskan pada konsumen yang akan membeli.

Kebanyakan perusahaan bisnis jasa pelayanan apotek mulai dengan menciptakan kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen dianggap tujuan utama dalam bisnis karena ada asumsi bahwa dengan adanya kepuasan maka konsumen akan mengulangi kembali transaksinya atau terciptanya loyalitas. Untuk menciptakan loyalitas maka perusahaan menunjukkan keunggulan dengan berbagai cara salah satunya adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanannya. Keberhasilan apotek dapat tergantung pada pelayanan yang baik dengan yang diharapkan oleh konsumen. Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan manfaat bagi perusahaan itu sendiri.

Salah satu apotek yang ada di kota Palembang adalah apotek R'fia Lestari yang merupakan apotek usaha dagang yang bergerak dibidang kesehatan yaitu dengan melakukan penjualan obat-obatan. Dari banyaknya apotek yang menjual obat-obatan bahkan sekarang juga beberapa minimarket dan di dalam mall juga terdapat apotek sehingga menimbulkan persaingan yang ketat, sehingga apotek R'fia Lestari mencoba untuk dapat bersaing dengan berusaha meningkatkan pengelolaannya dengan banyak cara yaitu dengan menjaga kebersihan, melengkapi dengan fasilitas pendukung seperti memberikan pendingin ruangan dan televisi sehingga konsumen dapat bersantai ketika menunggu pengambilan obat, buka 24 jam, tempat praktek dokter, melayani masyarakat yang membutuhkan obat dengan cara berkomunikasi dengan tenaga kesehatan, apoteker wajib berkonsultasi

dengan dokter untuk pemilihan obat yang lebih terjangkau. Dengan cara tersebut apotek R'fia Lestari dapat lebih unggul dan melakukan persaingan dari apotek lainnya dan dapat menciptakan kepuasan terhadap pelayanan yang ada di apotek R'fia Lestari sehingga konsumen tidak akan ragu untuk membeli obat pada apotek R'fia Lestari.

Hal ini terus dilakukan agar konsumen merasakan kepuasan karena mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan harapannya. Kepuasan yang diperoleh akan menjadikan konsumen akan kembali lagi untuk melakukan pembelian obat dan pada akhirnya akan menciptakan loyalitas.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA APOTEK R'FIA LESTARI”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, dari hasil pengamatan penulis pada lingkup konsumen apotek R'fia Lestari, maka perumusan masalah penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada apotek R'fia Lestari?
2. Variabel apa yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan pada apotek R'fia Lestari?

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Luasnya permasalahan yang akan dibahas oleh penulis, aka penulis membatasi ruang lingkup permasalahan agar tidak menyimpang dari judul. Adapun ruang lingkup dari permasalahan ini yaitu pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Apotek R'fia Lestari Palembang.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai penulis dalam penulisan ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada apotek R'fia Lestari.
2. Untuk mengetahui variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penulisan proposal laporan akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Dapat mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada apotek R'fia Lestari.
2. Dapat mengetahui variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Agar mempermudah penulis dalam melakukan penelitian ini, maka penulis membatasi ruang lingkup penelitian yaitu hanya kepada konsumen dari Apotek R'Fia Lestari Palembang.

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

Dalam penulisan laporan akhir, penulis menggunakan dua macam data berdasarkan cara memperolehnya yaitu data primer dan data sekunder. Adapun penjelasan jenis data berdasarkan cara memperolehnya tersebut, yaitu:

1. Data Primer, yaitu data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perseorangan langsung dari objeknya. Dalam penelitian ini data yang diperoleh berasal dari penyebaran kuesioner kepada pelanggan apotek R'fia Lestari.

2. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi. Data yang dapat diperoleh berasal dari buku-buku dan jurnal yang didapat dari *website* yang berkaitan dengan penelitian.

1.5.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam kegiatan pengumpulan data, penulis melakukan riset lapangan dan riset kepustakaan yaitu dengan teknik-teknik pengumpulan data sebagai:

1. Riset Kepustakaan (*Library Research*)

Metode pengambilan data yang dilakukan dengan membaca, mempelajari serta mengutip kalimat dan pendapat para ahli dari buku-buku literatur, jurnal dan artikel yang dianggap penting bagi penulis dan berhubungan dengan judul yang diambil dalam pembuatan laporan akhir ini. Selain itu juga dapat digunakan sebagai landasan teori yang digunakan sebagai pedoman dan evaluasi dalam penelitian ini. Penulis melakukan observasi terhadap mahasiswa jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

2. Riset Lapangan (*Field Research*)

- a. Wawancara

Menurut Sugiyono (2018:214), wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data, apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.

Pada metode ini, wawancara dilakukan kepada konsumen dan pemilik Apotek R'Fia Lestari untuk mendapatkan data yang berkaitan dengan judul penelitian.

b. Kuesioner

Menurut Yusi dan Umiyati (2016:120) Kuesioner adalah alat pengumpulan data primer yang dibandingkan dengan observasi ataupun wawancara. Semakin tersebar sampelnya, kuesioner cenderung akan lebih rendah biayanya. Pengumpulan data melalui kuesioner dapat lebih murah karena dapat dikerjakan oleh satu orang. Pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai instrument untuk memperoleh informasi atau data tentang kepuasan terhadap kualitas pelayanan di apotek R'fia Lestari. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini bersifat tertutup.

1.5.4 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Sugiyono (2012:80), menjelaskan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dimana populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang ada di apotek R'fia Lestari.

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2012:80), menjelaskan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi.

Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar mewakili (representatif). Dalam hal ini penulis mengambil sampel menggunakan rumus Roscoe, yaitu:

$$n = (\text{Variabel } X + \text{Variabel } Y) \times 10$$

Keterangan:

n = Sampel

Variabel X = Kualitas pelayanan pada apotek R'fia Lestari yang terdiri dari lima dimensi yaitu:

X_1 = Kehandalan

X_2 = Daya Tanggap

X_3 = Jaminan

X_4 = Empati

X_5 = Bukti Fisik

Variabel Y= Kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Apotek R'ria Lestari

Maka penentuan sampelnya adalah:

$$n = (\text{Variabel } X + \text{Variabel } Y) \times 10$$

$$n = (5 + 1) \times 10$$

$$n = 60$$

Maka didapat jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebesar 60 sampel

1.5.5 Analisis Data

Teknik dan metode analisa data yang digunakan pada penelitian ini meliputi:

1. Metode Kualitatif

Menurut Yusi dan Idris (2012: 5) “Metode kualitatif merupakan teknik penganalisaan yang tidak dapat diukur dalam skala numerik”.

Penulis memperoleh berbagai data kemudian menganalisanya menggunakan literatur buku yang ada kaitannya dengan permasalahan yang ada.

2. Metode Kuantitatif

“Data kuantitatif adalah data yang diukur dalam skala numerik” (Yusi dan Idris, 2012: 102). Penulis menggunakan analisis data kuantitatif (angka/hitungan) sebagai bahan dasar untuk menghitung jumlah jawaban responden terhadap kuesioner yang diberikan. Penulis akan melakukan perhitungan hasil kuesioner dengan memanfaatkan aplikasi SPSS. Dengan melakukan pengujian di bawah ini:

a. Uji Validitas

Validitas adalah tingkat keandalan dan kesahihan alat ukur yang digunakan. Uji Validitas digunakan untuk menguji kevalidan kuesioner dan dilakukan untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu kuesioner.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat ukur untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dan variabel atau konstruk.

c. Uji t

Uji t (parsial) adalah uji yang digunakan untuk menguji kemampuan koefisien parsial, jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak, sehingga variabel independen menerangkan berikutnya. Sebaliknya jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima, sehingga dapat dikatakan bahwa variabel independen tidak dapat menjelaskan variabel berikutnya, atau tidak ada pengaruh diantara variabel yang diuji.

d. Uji F

Uji F (simultan) digunakan untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama antara variabel independen terhadap variabel dependen (Priyatno, 2011: 89). Adapun dengan kriteria pengujian sebagai berikut:

- a) Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka H_0 diterima.
- b) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak.

e. Regresi Linear Berganda

Menurut Yusi dan Idris (2012: 141), dalam regresi berganda terdapat satu variabel terikat dengan lebih dari satu variabel bebas yang mempengaruhinya. Maka dari itu analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Penulis menggunakan persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + e$$

Keterangan:

Y	=	Kepuasan Pelanggan
a	=	Konstanta dari persamaan regresi
b1, b2, b3, b4, b5	=	Koefisien regresi masing-masing variabel
X1	=	Variabel Keandalan
X2	=	Variabel Daya Tanggap
X3	=	Variabel Jaminan
X4	=	Variabel Empati
X5	=	Variabel Bukti Fisik
e	=	<i>Error</i> (kesalahan dalam memprediksi nilai Y)

Pengukuran pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen akan menggunakan Skala Likert. Menurut Sugiyono (2014:165) “Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Metode ini penulis gunakan untuk menghitung persentase jawaban atas kuesioner yang penulis bagikan kepada pelanggan Apotek R’Fia Lestari Palembang.

Tabel 1.1
Skala Pengukuran *Likert*

No	Keterangan	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Cukup Setuju (Cs)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono (2014:165)

Skala Likert ini dibuat sebagai pilihan jawaban pada kuesioner yang penulis buat, dan hasil jawaban akan diolah sebagai pembahasan untuk memperoleh jawaban dari permasalahan yang ada.