



**ANALISIS PENGARUH FASILITAS, KUALITAS
PELAYANAN DAN KELENGKAPAN PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN APOTEK
K-24 BONDOWOSO**

SKRIPSI

oleh:

Ela Septianti Novita

NIM.13.104.120.02

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)
dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

JULI, 2017



**ANALISIS PENGARUH FASILITAS, KUALITAS
PELAYANAN DAN KELENGKAPAN PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN APOTEK
K-24 BONDOWOSO**

SKRIPSI

oleh:

Ela Septianti Novita

NIM.13.104.120.02

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)
dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

JULI, 2017

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ela Septianti Novita

NIM : 13.104.120.02

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: ANALISIS PENGARUH FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN, DAN KELENGKAPAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN APOTEK K-24 BONDOWOSO adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan sikap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, Juli 2017



Ela Septianti Novita

NIM. 13.104.120.02

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH FASILITAS, KUALITAS
PELAYANAN DAN KELENGKAPAN PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN APOTEK K-24
BONDOWOSO

Oleh:

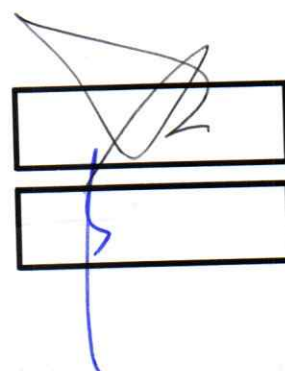
Ela Septianti Novita

NIM : 13.104.120.02

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Drs. Akhmad Suharto, MP

Dosen Pembimbing Pendamping : Bayu Wijayanti, SE, MM



PENGESAHAN

Skripsi berjudul; *Analisis Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan, dan Kelengkapan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Apotek K-24 Bondowoso*, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 25 Juli 2017

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji



Maheni Ika Sari, SE, MM

NIP 197708112005012000

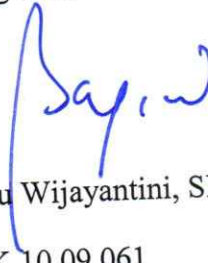
Anggota I



Drs. Akhmad Suharto, MP

NPK 89 06 242

Anggota II



Bayu Wijyantini, SE, MM

NPK 10 09 061

Mengesahkan:

Dekan,



Dr. Arik Susbiyani, SE, M.Si

NPK 01 09 289

Ketua Program Studi



Drs. Anwar, M.Sc

NPK 85 03 125

MOTTO

“Kerjakan kebaikan meskipun kamu anggap itu kecil,
sebab engkau tidak tahu kebaikan mana
yang akan memasukkanmu ke surga.”

(Hasan Al-Bashri)

”Seberapa besar kesuksesan Anda bisa diukur dari seberapa kuat keinginan
Anda, setinggi apa mimpi-mimpi Anda, dan bagaimana Anda memperlakukan
kekecewaan dalam hidup Anda.”

(Robert Kiyosaki)

”Hadapi masa lalu tanpa penyesalan. Hadapi hari ini dengan tegar dan percaya
diri. Siapkan masa depan dengan rencana yang matang dan tanpa rasa khawatir.”

(Hary Tanoesoedibjo)

Matahari pun memiliki sinar yang redup saat pertama kali muncul di ufuk timur,
namun semakin lama semakin kuat cahayanya seiring berjalannya hari.”

(Charles Dickens)

PERSEMBAHAN

Atas rahmat dan karunia Allah SWT, dengan rasa tulus dan rendah hati karya tulis ini kupersembahkan kepada:

- ALLAH SWT, yang telah memberikan jalan kemudahan dan kekuatan dalam hidupku.
- Bapakku Misyono yang tersayang dan ibuku tercinta Siti Romlah yang selalu memberikan kasih sayang, membesarkanku dengan penuh pengorbanan, motivasi, dan nasihat yang bijak serta do'a yang selalu dipanjatkan untuk mengiringi langkahku menuju keberhasilan dan cita-citaku.
- Keluarga besarku yang telah mendukungku dan mendo'akanku selama ini.
- Suamiku Febrianto Irawan Putra yang selama ini selalu ada memberikan dukungan dan semangat serta do'a selama proses penyelesaian skripsi ini.
- Sahabat seperjuangan Anik Fuziah, Herlina Widayanti, Hesti Mukti Mulyana, Jamilatul Hasanah, Sugiarti, yang selama ini telah menjadi sahabat terbaik dan memberikan kehidupan baru di kampus.
- Teman-teman Fakultas Ekonomi Manajemen yang selama empat tahun saling berbagi ilmu, pengalaman, canda, tawa, cerita, dan pelajaran tentang hidup.
- Apoteker Apotek K-24 Bondowoso Dwinayu Kamalia sebagai Apoteker penanggung jawab yang selama ini telah memberikan dukungan dan memberikan izin penelitian di Apotek K-24 Bondowoso.
- Almamaterku tercinta Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kesempatan menempuh pendidikan perguruan tinggi.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkat dan rahmatNya, karena tanpaNya tidak ada suatu hajatpun yang dapat terlaksana. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi, Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember.

Banyak pihak yang memberikan dukungan, bantuan moril dan material baik secara langsung maupun secara tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini. Penulis menyampaikan rasa terimakasih yang tulus kepada:

1. Dr. Arik Susbiyani, M. Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Drs. Anwar, M. Sc, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Maheni Ika Sari, SE, MM selaku dosen penguji skripsi dan bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
4. Drs. Akhmad Suharto, MP, selaku dosen pembimbing I dan Bayu Wijyantini, SE, MM, selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, ilmu, bantuan, semangat dan pengarahan sehingga tersusun skripsi ini.
5. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak membantu penulis selama bergabung bersama akademika Universitas Muhammadiyah Jember.
6. Kedua orang tua ku, Bapakku tercinta Misyono dan Ibuku tersayang Siti Romlah, terima kasih atas kasih sayang, do'a, dukungan, semangat, dan nasihatnya selama ini.
7. Keluarga besarku tercinta yang tak henti-hentinya memberikanku semangat, dukungan serta do'a.

8. Teman-teman dan rekanu di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
9. Pihak Apotek K-24 Bondowoso yang telah memberikan izin dan seluruh karyawan Apotek K-24 Bondowoso yang telah membantu dalam pelaksanaan penelitian ini.
10. Serta semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu, penulis mengucapkan banyak terimakasih atas semua bantuan yang diberikan, semoga Allah SWT melimpahkan berkat dan Rahmat-Nya bagi kita semua.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik karena keterbatasan ilmu yang dimiliki maupun kesalahan dari pihak pribadi. Demikian, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada para pembaca dan akan memberikan suatu sumbangsih bagi almamaterku tercinta Universitas Muhammadiyah Jember.

Jember, Juli 2017

Ela Septianti Novita

NIM 13.104.120.02

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan, dan kelengkapan produk terhadap kepuasan pelanggan Apotek k-24 Bondowoso. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Apotek k-24 Bondowoso. Pemilihan sampel menggunakan purposive sampling. Yaitu 100 responden yang layak digunakan dalam penelitian ini. Teknik analisis yang digunakan meliputi uji instrument data (uji validitas, dan uji reabilitas), analisis regresi linear berganda, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heterokedastisitas), dan uji hipotesis (uji F, uji T, koefisien determinasi). Hasil pengujian fasilitas, kualitas pelayanan, dan kelengkapan produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Apotek K-24 Bondowoso.

Kata kunci: kepuasan pelanggan, fasilitas, kualitas pelayanan, kelengkapan produk.

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of facilities, service quality, and completeness of the product on customer satisfaction Apotek k-24 Bondowoso. Population in this research is all customer of Apotek k-24 Bondowoso. Sample selection using purposive sampling. That is 100 respondents worthy of use in this study. Analytical techniques used include instrumentation test (validity test and reliability test), multiple linear regression analysis, klsik assumption test (normality test, multicollinearity test, heterokedasticity test), and hypothesis test (F test, T test, coefficient of determination). The results of facility testing, service quality, and completeness of the product have a positive effect on customer satisfaction Apotek K-24 Bondowoso.

Keyword: *customer satisfaction, facilities, service quality, product completeness.*

DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN	ii
HALAMAN PEMBIMBING.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT..	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Kegunaan penelitian.....	8

BAB 2 LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Teori	10
2.1.1 Pemasaran	10
2.1.2 Konsep Pemasaran	10
2.1.3 Pengertian Manajemen Pemasaran	11
2.1.4 Pelayanan Jasa.....	11
2.1.5 Pengertian Kepuasan Pelanggan	12
2.1.6 Kualitas Pelayanan	13
2.1.7 Pelayanan Kefarmasian.....	13
2.1.8 Pengertian Apotek.....	14
2.1.9 Fasilitas	15
2.1.10 Kelengkapan Produk	17
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	21
2.3 Kerangka Konseptual.....	22
2.4 Hipotesis	23
BAB 3 METODE PENELITIAN	
3.1 Identifikasi Variabel	25
3.1.1 Variabel Bebas	25
3.1.2 Variabel terikat.....	25
3.2 Definisi Operasional Variabel	25
3.2.1 Kepuasan Pelanggan (Y).....	26
3.2.2 Fasilitas (X 1).....	26
3.2.3 Kualitas Pelayanan (X2)	26
3.2.4 Kelengkapan Produk (X3)	27
3.3 Desain Penelitian	27
3.4 Jenis Data.....	28
3.4.1 Data Primer	28
3.4.1 Data Skunder.....	28
3.5 Teknik Pengambilan Sampel	28

3.5.1 Populasi.....	28
3.5.2 Sampel.....	28
3.6 Teknik Pengumpulan Data	30
3.7 Teknik Analisis Data	31
3.7.1 Uji Instrumen Data.....	31
3.7.1.1 Uji Validitas	31
3.7.1.2 Uji Reliabilitas.....	31
3.7.2 Uji Asumsi Klasik.....	32
3.7.2.1 Uji Normalitas Data.....	32
3.7.2.2 Uji Multikolinearitas	32
3.7.2.3 Uji Heteroskedastisitas	33
3.7.3 Analisis Linear Berganda.....	33
3.7.4 Pengujian Hipotesis.....	34
3.7.4.1 Uji t.....	34
3.7.5 Koefisien Determinasi (R^2).....	35
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian.....	36
4.1.1 Gambaran Apotek K-24 Bondowoso	36
4.1.1.1 Profil Apotek K-24 Bondowoso.....	36
4.1.1.2 Struktur Organisasi.....	37
4.2 Analisis Data.....	38
4.2.1 Statistik Deskriptif Responden.....	38
4.2.2 Jenis Data Untuk Kebutuhan Analisis	40
4.2.3 Pengujian Instrumen Data	42
4.2.3.1 Pengujian Validitas Data.....	42
4.2.3.2 Uji Reliabilitas.....	43
4.2.4 Uji Asumsi Klasik.....	44
4.2.5 Analisis Regresi Linear Berganda.....	46
4.2.6 Pengujian Hipotesis.....	47
4.2.6.1 Pengujian Secara Parsial (uji t)	47
4.2.7 Koefisien Determinasi Berganda (R^2).....	49

4.3 Pembahasan	49
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	54
5.2 Saran	54
DAFTAR PUSTAKA.....	55

DAFTAR TABEL

1.1 Gerai Apotek K-24 Seluruh Indonesia.....	3
1.2 Kelebihan Apotek K-24 Bondowoso	4
1.3 Daftar Harga Layanan Pemeriksaan	5
1.4 Data Transaksi dan Omset Apotek K-24 Bondowoso Tahun 2014-2016	6
1.5 Data keluhan Pelanggan Apotek K-24 Bondowoso Tahun 2012-2016	7
2.1 Penelitian Terdahulu	21
4.1 Statistik Deskriptif Demografik Responden	39
4.2 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Fasilitas	40
4.3 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	41
4.4 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kelengkapan Produk	41
4.5 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan pelanggan.....	42
4.6 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas.....	43
4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	43
4.8 <i>collinearity Statistic</i>	45
4.9 Hasil Perhitungan Regresi Linear Berganda.....	46

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Konseptual.....	23
4.1 Struktur Organisasi	37
4.2 Hasil Uji Normalitas	44
4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	46

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuisisioner
- Lampiran 2 Rekapitulasi Hasil Kuisisioner
- Lampiran 3 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 5 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden
- Lampiran 6 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda
- Lampiran 7 Data Gerai Apotek K-24 Seluruh Indonesia
- Lampiran 8 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 9 Surat Keterangan Pemberian Izin Penelitian