

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
APOTEK GRAND FARMA BUNDARAN 5 (LIMA)
KECAMATAN PANONGAN TANGERANG**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Satu (S1)

Disusun Oleh:

Nama : **Reza Desriyani**
Nim : 1916120196
Program Studi : Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
PUTRA PERDANA INDONESIA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
TANGERANG
2023**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : **REZA DESRIYANI**

NIM : 1916120196

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pada Apotek *Grand Farma*
Bundaran 5 (Lima) Kecamatan Panongan Tangerang.

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia dan Undang – undang Pendidikan Republik Indonesia.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Tangerang, 25 Juni 2023

Penulis,



(Reza Desriyani)

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : REZA DESRIYANI

NIM : 1916120196

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN

JENJANG : STRATA SATU (S 1)

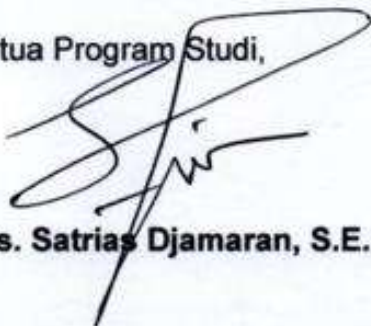
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pada Apotek *Grand Farma*
Bundara 5 (Lima) Kecamatan Panongan Tangerang

Telah disetujui dan diterima baik oleh pembimbing skripsi guna melengkapi salah persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia.

Tangerang, 25 Juni 2023

Disetujui Oleh:

Ketua Program Studi,



Drs. Satrias Djamaran, S.E., M.M.

Dosen Pembimbing,



Toni Suhara, S.E., M.M.

LEMBAR PENGESAHAN PENELITIAN SKRIPSI

NAMA : REZA DESRIYANI
NIM : 1916120196
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
JENJANG : STRATA SATU (S1)
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Apotek Grand Farma Bundara 5 (Lima) Kecamatan Panongan Tangerang

Telah dinyatakan lulus ujian skripsi pada tanggal 20 September 2023 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen dihadapan Tim Penguji di bawah ini.

Pembimbing

Toni Suhara, S.E., M.M.

Tim Penguji :

Ketua : Lod Sulivyo, M.M.
Anggota : 1. Subandriyo, M.M.
2. Toni Suhara, S.E., M.M.

Disahkan pada tanggal 20 September 2023

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia



Dr. ... S.E., S.H., M.M.

ABSTRAKSI

REZA DESRIYANI, 1916120196

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA APOTEK GRAND FARMA

Skripsi. Program Studi Manajemen. 2023

Kata Kunci : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Pelanggan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui apakah Kualitas Pelayanan dan harga terhadap Kepuasan Pelanggan berpengaruh pada Apotek Grand Farma. Sampel yang digunakan penulis dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dan pengambilan sampel menggunakan teknik random sampling. Pada penelitian kali ini analisis data yang dilakukan menggunakan bantuan SPSS versi 26. Sedangkan teknik pengujian data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, analisis korelasi parsial, koefisien determinasi, uji regresi linear berganda, dan uji hipotesis (uji t dan F). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan dan Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Dari hasil uji t parsial untuk variabel Kualitas Pelayanan (X_1) diperoleh $t_{hitung} = 4.966 > t_{tabel} 1,984$. maka $H_0 =$ Ditolak dan $H_a =$ Diterima. Jadi terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Apotek Grand Farma. Persentase Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Apotek Grand Farma sebesar 50,1%. serta hasil uji parsial untuk variabel Harga (X_2) diperoleh $t_{hitung} = 3.689 > t_{tabel} 1,984$. maka $H_0 =$ Ditolak dan $H_a =$ Diterima. Jadi terdapat pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Apotek Grand Farma. Persentase Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Apotek Grand Farma sebesar 37,2%. Untuk hasil uji F untuk variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Harga (X_2) diperoleh $F_{hitung} = 112.540 > F_{tabel} 0,05 = 3,089$. maka $H_0 =$ Ditolak dan $H_a =$ Diterima. Jadi terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Apotek Grand Farma. Persentase pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan sebesar 69,9% sedangkan sisanya 30,1% dipengaruhi oleh faktor lain.

ABSTRACTION

REZA DESRIYANI, 1916120196

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PRICE ON CUSTOMER SATISFACTION AT GRAND FARMA PHARMACY

Thesis. Management Study Program. 2023

Keywords: Effect of Service Quality, Price and Customer Satisfaction

This study aims to analyze and determine whether service quality and price have an effect on customer satisfaction at Grand Farma Pharmacy. The sample used by the author in this study was 100 respondents and the sample was taken using a random sampling technique. In this study, data analysis was carried out using SPSS version 26. While the data testing techniques carried out in this study were validity test, reliability test, normality test, partial correlation analysis, coefficient of determination, multiple linear regression test, and hypothesis testing (test t and F). The results showed that service quality has an effect on customer satisfaction and price has an effect on customer satisfaction. From the results of the partial t test for the variable Quality of Service (X1) obtained t count = 4.966 > t table 1.984. then Ho = Rejected and Ha = Accepted. So there is an influence of Service Quality on Customer Satisfaction at Grand Farma Pharmacy. The percentage of service quality to customer satisfaction at Grand Farma Pharmacy is 50,1%. and the partial test results for the price variable (X2) obtained t count = 3.689 > t table 1.984. then Ho = Rejected and Ha = Accepted. So there is an effect of price on customer satisfaction at Grand Farma Pharmacy. Price Percentage of Customer Satisfaction at Grand Farma Pharmacy is 37,2%. For the results of the F test for the variables Quality of Service (X1) and Price (X2) obtained Fcount = 112.540 > Ftable 0.05 = 3.089. then Ho = Rejected and Ha = Accepted. So there is an influence of Service Quality and Price on Customer Satisfaction at Grand Farma Pharmacy. The percentage of influence of Service Quality and Price on Customer Satisfaction is 69.9% while the remaining 30,1% is influenced by other factors.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT karena hanya dengan berkat rahmat serta hidayah-Nya penyusunan Proposal Skripsi ini dapat diselesaikan dengan sebaik-baiknya. Proposal Skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA APOTEK GRAND FARMA BUNDARAN 5 (LIMA) DI KECAMATAN PANONGAN KABUPATEN TANGERANG”** diajukan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen dari Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia. Dalam penyusunan Proposal Skripsi ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Juanda, S.E., S.H., M.M. Selaku Ketua sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia (STIE PPI) Tangerang.
2. Ketua program studi manajemen Drs. Satrias Djamaran, S.E., M.M.
3. Bapak Toni Suhara, S.E., M.M. Selaku Dosen Pembimbing Dalam Penyusun Skripsi Ini.
4. Pimpinan beserta staff Apotek Grand Farma yang telah memberikan kesempatan dan dorongan untuk melakukan penelitian dan bantuan dalam memberikan data yang diperlukan dalam penyusunan Proposal Skripsi ini.
5. Segenap Dosen STIE PPI yang telah memberikan pembelajaran selama mengikuti perkuliahan di STIE PPI.

6. Seluruh Staff STIE PPI yang telah memberikan pelayanan dalam menunjang proses pembelajaran di STIE PPI.
7. Kedua Orang Tua dan keluarga yang selalu memberikan doa, saran, nasihat, semangat dan semua perhatian.
8. Teman-teman penulis yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang turut memberikan bantuan, dorongan dan dukungannya selama ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dan memberi dukungan dalam penyelesaian penulisan proposal ini.

Penulis menyadari sepenuhnya akan adanya kekurangan dalam penyusunan proposal ini sebagaimana keterbatasan yang dimiliki penulis.

Dengan segala kerendahan hati penulis senantiasa mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun,

Akhirnya dengan segala kerendahan hati penulis berharap Proposal Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan penulis,

Tangerang, 25 Juni 2023

Penulis,

Reza Desriyani

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENELITIAN SKRIPSI	iii
ABSTRAKSI.....	iii
ABSTRACTION	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR T GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah.....	5
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	6
F. Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Kualitas Pelayanan.....	9
B. Harga.....	14
C. Kepuasan Pelanggan.....	23
D. Kerangka Berpikir.....	29
E. Hipotesis.....	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	33
A. Jenis Penelitian	33
B. Jenis Dan Sumber Data	34
C. Metode Pengumpulan Data.....	36
D. Populasi Dan Sampel.....	38
E. Variabel Penelitian.....	39

F. Operasional Variabel Penelitian.....	40
G. Teknik Analisis Data.....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	54
A. Sejarah Singkat Objek Penelitian	54
B. Deskripsi Data Penelitian.....	58
C. Deskripsi data variabel	62
1. Uji Validitas dan Reabilitas.....	72
D. Analisis Hasil Penelitian	76
1. Uji Normalitas.....	76
2. Uji Koefisien Korelasi	79
3. Koefisien Determinasi	81
4. Uji Regresi Linier Berganda	83
5. Uji Hipotesis	85
E. Pembahasan	87
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	90
A. Simpulan.....	90
B. Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA.....	92

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1	37
Tabel 3. 2.....	41
Tabel 3. 3 Pedoman Menginterpretasikan Koefisien Korelasi	48
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin.....	58
Tabel 4. 2 Pendidikan	59
Tabel 4. 3 Usia.....	60
Tabel 4. 4 Kualitas pelayanan 1.....	63
Tabel 4. 5 Kualitas pelayanan 2.....	63
Tabel 4. 6 Kualitas Pelayanan 3	64
Tabel 4. 7 Kualitas Pelayanan 4	64
Tabel 4. 8 Kualitas Pelayanan 5	65
Tabel 4. 9 Harga 1	66
Tabel 4. 10 Harga 2	66
Tabel 4. 11 Harga 3	67
Tabel 4. 12 Harga 4	68
Tabel 4. 13 Harga 5	68
Tabel 4. 14 Kepuasan Pelanggan 1	69
Tabel 4. 15 Kepuasan Pelanggan 2.....	70
Tabel 4. 16 Kepuasan Pelanggan 3.....	70
Tabel 4. 17 Kepuasan Pelanggan 4.....	71
Tabel 4. 18 Kepuasan Pelanggan 5.....	72
Tabel 4. 19 Uji validitas Kualitas Pelayanan	73
Tabel 4. 20 Uji Validitas Harga.....	74
Tabel 4. 21 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	74
Tabel 4. 22 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	75
Tabel 4. 23 Uji Reliabilitas Harga.....	76
Tabel 4. 24 Uji Reliabilitas Kepuasan Peanggan	76

Tabel 4. 25 Uji Koefisien Korelasi	80
Tabel 4. 26 Interpretasi Koefisien Korelasi	80
Tabel 4. 27 Variabel Kualitas Pelayanan	81
Tabel 4. 28 Interpretasi koefisien korelasi.....	82
Tabel 4. 29 Uji Regresi Linier Berganda	83
Tabel 4. 30 Uji Hipotesis t.....	85
Tabel 4. 31 Uji Hipotesis f	86

DAFTAR T GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	30
Gambar 4. 1 Produk Obat-obatan.....	55
Gambar 4. 2 Apotek Grand Farma.....	56
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi	57
Gambar 4. 4 Jenis kelamin	58
Gambar 4. 5 Pendidikan	60
Gambar 4. 6 Usia.....	61
Gambar 4. 7 Uji Normalitas P.Plot	78
Gambar 4. 8 Histogram	78

