

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
APOTEK KIMIA FARMA (STUDI KASUS
MASYARAKAT KOTA BOGOR)**

Skripsi

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Jurusan Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh:

**HANISA
NIM: 2411807097**



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2022**



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
APOTEK KIMIA FARMA (STUDI KASUS
MASYARAKAT KOTA BOGOR)**

Oleh:

Nama : HANISA
NIM : 2411807097
Jurusan : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 15 Agustus 2022

Dosen Pembimbing,

Eko Wahyu Widayat, S.Si., SE.,MM

Menyetujui,
Ketua Jurusan Manajemen

Altatit Dianawati, S.Si., MM

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH.



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Skripsi Berjudul

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
APOTEK KIMIA FARMA (STUDI KASUS
MASYARAKAT KOTA BOGOR)**

Oleh:

Nama : HANISA
NIM : 2411807097
Jurusan : Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada :

Hari : Senin
Tanggal : 15 Agustus 2022
Waktu : 15.40 – 17.00

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Ketua : Altatit Dianawati, S.Si., MM

Anggota : M. Rifai Susanto, SE, MM

()
()

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen


Altatit Dianawati, S.Si., MM

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Hanisa
NIM : 2411807097
Jurusan : Manajemen
Nomor KTP : 3271045005000015
Alama : Jl. Sindang Barang Pengkolan RT.07 RW.04 Kota Bogor Barat,
Kota Bogor, Jawa Barat

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Apotek Kimia Farma (Studi kasus Masyarakat Kota Bogor) ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (*plagiat*).
2. Memberikan ijin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalihmediakan atau mengalihformatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan skripsi ini melalui internet dan atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar kesarjanaan saya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 15 Agustus 2022

HANISA

ABSTRAK

HANISA NIM 241.180.7097 Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Apotek Kimia Farma (Studi Kasus Masyarakat Kota Bogor).

Apotek menjadi tempat dilaksanakannya tenaga kefarmasian memiliki peran penting menjadi tempat untuk memperoleh informasi tentang obat terutama di masa pandemi ini kebutuhan terhadap obat semakin meningkat pesat, seperti Apotek Kimia Farma Kota Bogor. Dibalik itu masih banyak masyarakat semakin kritis terhadap pelayanan. Hal tersebut dapat dilihat dari masi adanya tulisan di media atau komplain langsung kepada pihak apotek atas pelayanan yang kurang memuaskan. Alasan inilah yang menyebabkan perlunya pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan Apotek Kimia Farma Bogor agar kepercayaan pelanggan semakin meningkat serta kepuasan pelanggan semakin baik pula.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Apotek Kimia Farma (Studi Kasus Masyarakat Kota Bogor). Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif dengan metode penelitian berupa pengumpulan data menggunakan kuesioner. Model analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Pemilihan sampel dilakukan dengan cara *purposive sampling*. Adapun sampel tersebut berjumlah 100 responden, dengan menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa 45,30% faktor-faktor kepuasan pelanggan Apotek Kimia Farma Bogor sedangkan sisanya 54,70% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan Uji F menunjukkan bahwa variabel independen yang terdiri dari harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Apotek Kimia Farma Bogor dengan hasil analisis $F_{hitung} = (28,371) > F_{tabel} = (2,700)$. Hasil Uji t menunjukkan variabel harga hasil analisis $t_{hitung} (2,725)$, kualitas pelayanan $(4,972)$ dimana $t_{tabel} (1,985)$ maka secara parsial variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan sedangkan variabel kualitas produk menunjukkan hasil $t_{hitung} (0,917)$ dimana $t_{tabel} (1,985)$ maka secara parsial variabel tersebut tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan Apotek Kimia Farma Bogor. Bisa dijelaskan bahwa variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan Apotek Kimia Farma Bogor adalah kualitas pelayanan.

Kata kunci: harga, kualitas produk, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

HANISA. NIM 2411807097. *The Effect of Price, Product Quality, and Service Quality on Customer Satisfaction at Kimia Farma Pharmacy (Case Study of Bogor City Community).*

Pharmacies as a place for pharmacy staff to have an important role as a place to obtain information about drugs, especially during this pandemic, the need for drugs is increasing rapidly, such as the Kimia Farma Pharmacy in Bogor City. Behind it, there are still many people who are increasingly critical of services. This can be seen from the fact that there are writings in the media or direct complaints to the pharmacy for unsatisfactory services. This reason causes the need for satisfactory service to the customers of Kimia Farma Bogor Pharmacy so that customer trust will increase and customer satisfaction will also get better.

The purpose of this study was to determine and analyze the effect of price, product quality, and service quality on customer satisfaction at Kimia Farma Pharmacy (Case Study of the People of Bogor City). The type of research used is quantitative research with research methods in the form of data collection using questionnaires. The data analysis model used is multiple linear regression analysis. Sample selection was done by purposive sampling. The sample is 100 respondents, using multiple linear regression analysis.

The results of the regression test showed that 45.30% of the factors of customer satisfaction at Kimia Farma Bogor Pharmacy while the remaining 54.70% were explained by other factors not examined in this study. While the F test shows that the independent variables consisting of price, product quality, and service quality simultaneously have a significant effect on customer satisfaction at Kimia Farma Bogor Pharmacy with the results of the analysis $F_{arithmetic} = (28.371) > F_{table} = (2.700)$. analysiscount (2.725), service quality (4.972) where $t_{table} (1.985)$ then partially these variables have a significant effect on customer satisfaction while the product quality variable shows the results of $t_{count} (0.917)$ where $t_{table} (1,985)$ then partially these variables have no significant effect on customer satisfaction Kimia Farma Bogor Pharmacy. It can be explained that the most dominant variable affecting customer satisfaction at Kimia Farma Bogor Pharmacy is service quality.

Keywords: price, product quality, service quality, customer satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT penulis panjatkan karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan Skripsi ini tepat pada waktunya yang merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.

Keberhasilan penulis dalam melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Apotek Kimia Farma (Studi kasus Masyarakat Kota Bogor)”** ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin berterima kasih setulus-tulusnya terutama kepada berbagai pihak berikut ini:

1. Bapak H. Nurdin Rifa'i, SE., MAP selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Ibu Altatit Dianawati, S.Si., MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
4. Bapak Eko Wahyu Widayat, S.Si., SE., MM sebagai pembimbing yang dengan sabar memberikan bimbingannya, arahan dan masukan kepada penulis sehingga penulis dapat dengan mudah menyelesaikan proses penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Jurusan Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga penulis bisa menjadi seorang Sarjana Ekonomi seperti sekarang ini.
6. Para staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.
7. Ayahanda Moch. Harnis serta Ibunda Juju tercinta yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.

8. Nuji Ardiansyah orang terkasih, yang telah menjadi *support system* terbaik, yang telah meluangkan waktunya, memberikan doa dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik.
9. Rekan-rekan mahasiswa kelas khususnya angkatan 2018 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan penuh suka cita.
10. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu, penulis selalu mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca semuanya. Harapannya, dimasa yang akan datang nanti penulis mampu menulis dengan lebih baik lagi. Akhir kata sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua selalu diberikan kesuksesan. Aamiin.

Depok, 15 Agustus 2022
Penulis,

HANISA
NIM: 2411807097

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
LEMBARAN SIDANG	iii
PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
 BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	4
1.3. Batasan Masalah	5
1.4. Rumusan Masalah	5
1.5. Tujuan Penelitian	5
1.6. Manfaat Penelitian	6
1.7. Sistematika Penulisan	6
 BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori	8
2.1.1. Harga	8
2.1.2. Kualitas Produk	10
2.1.3. Kualitas Pelayanan	12
2.1.4. Kepuasan Pelanggan	13
2.2. Penelitian Terdahulu	15
2.3. Kerangka Berpikir	17
2.4. Hipotesis	18
 BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	19
3.2. Jenis dan Metode Penelitian	19
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	20
3.3.1. Populasi	20
3.3.2. Sampel	21
3.4. Teknik Pengumpulan Data	22
3.5. Definisi Operasional Variabel	22
3.5.1. Variabel Bebas	22
3.5.2. Variabel Terikat	24
3.6. Teknik Analisis Data	25
3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran	26
3.6.2. Persamaan Regresi	27

3.6.3. Uji Kualitas Data	28
3.6.4. Uji Asumsi Klasik	30
3.6.5. Uji Hipotesis	31
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil penelitian	35
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan	35
4.1.2. Karakteristik Responden	36
4.1.3. Tanggapan Responden	38
1. Harga (X_1)	39
2. Kualitas Produk (X_2)	41
3. Kualitas Pelayanan (X_3)	43
7. Kepuasan Pelanggan (Y)	45
4.1.4. Hasil Uji Kualitas Data	47
1. Uji Validitas	48
2. Uji Reliabilitas	50
4.1.5. Hasil Uji Asumsi Klasik	50
1. Uji Normalitas	50
2. Uji Multikolinieritas	52
3. Uji Heteroskedastisitas	52
4.1.6. Hasil Uji Hipotesis	53
1. Persamaan Regresi Linier Berganda	53
2. Hasil Uji F (Simultan)	54
3. Koefisien Determinasi	55
4. Hasil Uji t (Parsial)	56
5. Pengaruh Dominan	57
4.2. Pembahasan	57
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan	60
5.2. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	64

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Data Apotek/Drugstore Data Top Brand Index (2019-2021)	1
Tabel 1.2.	Nama Apotek Kimia Farma Wilayah Kota Bogor	2
Tabel 1.3.	Perbandingan Harga produk di Apotek	3
Tabel 1.4.	Ulasan Komplain Pelanggan Apotek Kimia Farma	4
Tabel 2.2	Tabel Penelitian terdahulu	16
Tabel 3.1	Jadwal Pelaksanaan Penelitian	19
Tabel 3.2	Jumlah Penduduk	20
Tabel 3.4.	Definisi Operasional Variabel	25
Tabel 3.5.	Skala dan Angka Penafsiran	26
Tabel 4.1.	Karakteristik Responden	36
Tabel 4.2.	Tanggapan Responden Variabel Harga	39
Tabel 4.3.	Tanggapan Responden Variabel Kualitas produk	41
Tabel 4.4.	Tanggapan Responden Variabel Kualitas pelayanan	43
Tabel 4.5.	Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Pelanggan	45
Tabel 4.6.	Hasil Uji Validitas Variabel Harga	48
Tabel 4.7.	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	48
Tabel 4.8.	Hasil Uji Validitas Variabel Kaulitas Pelayanan	49
Tabel 4.9.	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	49
Tabel 4.10.	Hasil Uji Reliabilitas	50
Tabel 4.11.	Hasil Uji Multikolonieritas (Tolerance & VIF)	52
Tabel 4.12.	Hasil Uji Regresi Berganda	54
Tabel 4.13.	Hasil Uji F (Uji Simultan)	55
Tabel 4.14.	Koefisien Determinasi	55
Tabel 4.15.	Hasil Uji t (Uji Parsial)	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Berpikir Penelitian	17
Gambar 4.1. Hasil Uji Normalitas	51
Gambar 4.2. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnof.....	51
Gambar 4.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Pendekatan Grafik	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner	64
Lampiran 2. Surat Keterangan Penelitian	68
Lampiran 3. Tabulasi Data Penelitian.....	69
Lampiran 4. Hasil Output SPSS (Uji Validitas dan Reliabilitas)	70
Lampiran 5. Hasil Output SPSS (Uji Asumsi Klasik dan Uji Hipotesis)	73
Lampiran 6. Kartu Bimbingan	76
Lampiran 7. Daftar Riwayat Hidup.....	77
Lampiran 8. Tabel F	78
Lampiran 9. Tabel t	79