

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
APOTEK DINDA FARMA DI KLATEN**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh :

IDFAH DARUSMAN

B 100 120 239

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2015**

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA APOTEK DINDA FARMA DI KLATEN

Yang ditulis oleh:

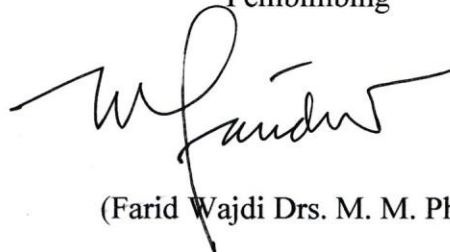
IDFAH DARUSMAN

B 100120239

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Desember 2015

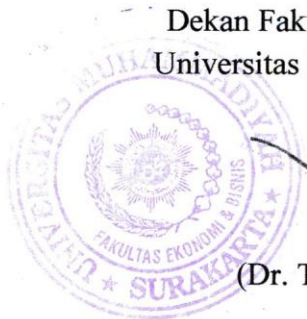
Pembimbing



(Farid Wajdi Drs. M. M. Ph. D)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. Triyono, S.E., M.Si.)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartosuro Telp. (0271) 717417 Surakarta – 57102

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : IDFAH DARUSMAN

NIM : B 100120239

Jurusan : MANAJEMEN

Judul Skripsi : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN

TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
APOTEK DINDA FARMA DI KLATEN

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya yang telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, Desember 2015

Yang membuat pernyataan

(IDFAH DARUSMAN)

MOTTO

Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. (QS. Al-Baqarah:286)

“Happy people is not a great man in every way, but one that can find simple things in life and give thanks diligent.”

“Orang yang sedikit pengetahuan, wawasan dan pengalaman, layaknya yang terbelenggu dan dipenjara oleh keterbatasannya, hidup tidak akan leluasa dan sukar untuk berbahagia.”

PERSEMBAHAN

Bismillah, dengan memanjatkan puja dan puji syukur kepada Allah SWT. karya sederhana ini peneliti persembahkan kepada yang spesial:

- ✚ Allah SWT, atas segala rahmat kemudahan dan kelacaran serta hidayah yang di curahkan kepada peneliti, sehingga dengan tepat waktu skripsi ini dapat diselesaikan.Amin
- ✚ Bapakku H. Nardi Hartopo yang terkasih dan tersayang yang selalu berdoa yang terbaik untuk anaknya dan memberikan pengertian secara penuh agar skripsi ini dapat selesai dengan lancar.
- ✚ Ibuku Hj. Paiyem yang terkasih dan tersayang juga, yang selalu memberikan doa penuh cinta dan kasihnya memberikan kata-kata penyemangatnya dalam setiap keluh kesah selama kuliah dan penyelesaian skripsiku.
- ✚ Kakakku tersayang Taufik Surya Nugroho, Asri Rochmani, Irwan Surya Nugroho, dan Vepty Agustina yang memberikan pengarahan dan pertolongan dalam setiap langkah kebutuhan dalam menyelesaikan skripsi ini.
- ✚ Mamasku Hendra Setiyawan yang penuh kesabaran menjadi pelampiasan setiap keluh kesah ku, serta pemberi semangat dan mengisi kekosongan hati ini.
- ✚ Teman Sejati ku Sri Suwarni, semangat lanjut studinya di UNY. Terima kasih menjadi penyemangatku yang jauh disana.

- ✚ Nenden Nur Annisa yang senantiasa meluangkan waktunya dan memberikan arahan terbaiknya dalam membantu dalam mengerjakan skripsi ini.
- ✚ Evi Sevtia, Ary Kusuma dan teman-teman yang lain terima kasih menemani setiap langkah perkuliahanku, terima kasih atas semangat kalian dan menjadi teman kocakku yang menghiburku. Aku tidak akan melupakan kalian.
- ✚ Almamater Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*) terhadap loyalitas pelanggan pada Apotek Dinda Farma di Klaten. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui secara bersama-sama pengaruh dari kelima dimensi yang terdapat pada variabel independen terhadap variabel dependen dan untuk mengetahui dimensi mana yang paling dominan mempengaruhi diantara kelima dimensi yang terdapat pada variabel independen terhadap variabel dependen. Jenis penelitian merupakan penelitian kuantitatif, dengan populasi pelanggan pada Apotek Dinda Farma dengan sampel 90 orang. Pengambilan sampel *purposive* sampling atau berdasarkan karakteristik tertentu. Teknik pengumpulan data penelitian melalui kuesioner dengan skala *likert*. Melalui uji t diperoleh variabel *tangible* dan *responsiveness* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan, sedangkan variabel *reliability*, *assurance*, *empathy* berpengaruh secara signifikan terhadap variabel loyalitas pelanggan. Pada hasil uji F Probabilitas menunjukkan hasil yang signifikan sehingga pada penelitian ini dimensi variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen. Koefisien Determinasi R^2 diperoleh hasil sebesar 0,442 artinya dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* pada variabel kualitas pelayanan dapat menjelaskan variabel loyalitas pelanggan sebesar 0,442 atau 44,2%, sisanya dapat dijelaskan variabel lain yang tidak terdapat didalam model.

Kata kunci : *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta Innayah-Nya kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA APOTEK DINDA FARMA DI KLATEN”. Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan program pendidikan strata satu pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyelesaian skripsi ini tidak dapat terlepas dari bantuan dan kerja sama yang baik dari berbagai pihak, untuk itu peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Triyono, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. Anton Agus Setyawan, S.E., M.Si. Selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Farid Wajdi Drs. M. M. Ph. D Selaku dosen pembimbing akademi yang telah sabar membimbing dan mengarahkan dalam perkuliahan dan penyusunan skripsi.

4. Bapak Jati Waskito, S.E., M. Si. Selaku dosen pembimbing akademik yang telah membantu dan memberikan arahan dalam pengambilan keputusan mata kuliah maupun lainnya.
5. Seluruh karyawan dan pihak dalam Apotek Dinda Farma yang telah memberikan kesempatan dan waktunya sehingga proses penyebaran kuesioner berjalan lancar.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah menuntun dan membimbing peneliti saat dibangku kuliah.
7. Bapak, Ibu, Kakak dan Mamasku yang tersayang terimakasih atas Doa dukungan dan semangat dari kalian yang tidak ada hentinya kalian berikan pada ku sampai saat ini.
8. Teman-teman ku seangkatan tahun 2012 Fakultas Ekonomi dan Bisnin terimakasih atas dukungan dan semangat dari kalian.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan peneliti berharap untuk saran dan masukan dari pada pembaca. Akhirnya semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak.

Wasalamu'alaikum Wr.Wb.

Surakarta, November 2015

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Sistematika Penulisan Skripsi	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Tinjauan Teori.....	9
1. Kualitas Pelayanan.....	9

2. Dimensi Kualitas Pelayanan	12
3. Loyalitas Pelanggan	14
4. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan	17
B. Kerangka Pemikiran.....	18
C. Penelitian Terdahulu	19
D. Hipotesis.....	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	22
A. Jenis Penelitian.....	22
B. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel	22
1. Definisi Operasional Variabel.....	22
2. Pengukuran Variabel.....	25
C. Data dan Sumber Data	25
1. Data	25
2. Sumber Data.....	26
D. Metode Pengumpulan Data	26
1. Kuesioner	26
2. Studi Pustaka.....	26
E. Desain Pengambilan Sampel.....	27
F. Metode Analisa Data	27
1. Uji Instrumen.....	28
a. Uji Validitas	28
b. Uji Reliabilitas.....	28

2. Uji Asumsi Klasik	28
a. Uji Normalitas	28
b. Uji Multikolinearitas	29
3. Analisis Statistik.....	29
a. Regresi Berganda	29
b. Uji t.....	31
c. Uji F.....	31
a. Uji R^2 (Uji Determinasi)	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
A. Karakteristik Responden	32
B. Deskripsi Data	33
C. Analisis Data	39
1. Uji Instrumen.....	39
a. Uji Validitas	39
b. Uji Realibilitas.....	43
2. Uji Asumsi Klasik	43
a. Uji Normalitas	43
b. Uji Multikolinieritas	44
c. Uji Heterokedastisitas.....	45
3. Regresi Linear Berganda	46
4. Uji t.....	48
5. Uji F.....	50
D. Pembahasan.....	51

BAB V	PENUTUP.....	54
	A. Kesimpulan	54
	B. Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	32
Tabel 4.2. Karakteristik Berdasarkan Usia	32
Tabel 4.3. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	33
Tabel 4.4. Hasil Uji Deskripsi Data Variabel <i>Tangible</i>	34
Tabel 4.5. Hasil Uji Deskripsi Data Variabel <i>Relability</i>	34
Tabel 4.6. Hasil Uji Deskripsi Data Variabel <i>Responsiveness</i>	35
Tabel 4.7. Hasil Uji Deskripsi Data Variabel <i>Assurance</i>	35
Tabel 4.8. Hasil Uji Deskripsi Data Variabel <i>Empathy</i>	36
Tabel 4.9. Hasil Uji Deskripsi Data Variabel Loyalitas Pelanggan	36
Tabel 4.10. Hasil Uji Deskripsi Data Penelitian	37
Tabel 4.11. Hasil Uji Validitas <i>Tangible</i>	40
Tabel 4.12. Hasil Uji Validitas <i>Reliability</i>	40
Tabel 4.13. Hasil Uji Validitas <i>Responsiveness</i>	41
Tabel 4.14. Hasil Uji Validitas <i>Assurance</i>	41
Tabel 4.15. Hasil Uji Validitas <i>Empathy</i>	42
Tabel 4.16. Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan	42
Tabel 4.17. Ringkasan Hasil Analisis Uji Reliabilitas	43
Tabel 4.18. Hasil Uji Normalitas	44
Tabel 4.19. Ringkasan Hasil Uji Multikolinearitas	45
Tabel 4.20. Ringkasan Hasil Uji Heterokesastisitas	46
Tabel 4.21. Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	47
Tabel 4.22. Hasil Uji t	49

Tabel 4.23 Hasil Uji F	50
------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran.....	18
-------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Data Hasil Penelitian
- Lampiran 3 Hasil Analisis Data Perhitungan SPSS