

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN FASILITAS SARANA PRASARANA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN APOTEK MAULANA FARMA
DI KOTA METRO**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu persyaratan penyusunan Tesis



OLEH :

DHENNY IRWAN

NPM. 20710029

**PASCASARJANA
MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

2022



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN FASILITAS SARANA PRASARANA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN APOTEK MAULANA FARMA
DI KOTA METRO**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu persyaratan penyusunan Tesis

OLEH :

DHENNY IRWAN

NPM. 20710029

**PASCASARJANA
MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2022**

ABSTRAK

Dheny, Irwan. 2022. Pengaruh kualitas layanan dan fasilitas sarana prasarana terhadap kepuasan pelanggan Apotek Maulana Farma di Kota Metro. Thesis. Magister Manajemen. Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (I) Dr. H. Afdal Mazni, SE. M.M, Pembimbing (II) Dr. Bambang Suhada, SE. M.Si.

Beberapa faktor dari banyaknya persaingan penyedia jasa layanan obat-obatan bisa juga disebabkan oleh faktor internal yaitu kualitas layanan dan fasilitas sarana prasarana. Maka tujuan dari penelitian ini ialah 1) menguji pengaruh kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan apotek Maulana farma di Kota Metro, 2) menguji pengaruh fasilitas sarana prasarana terhadap kepuasan pelanggan apotek Maulana farma di Kota Metro, 3) menguji secara bersama-sama kualitas layanan dan sarana prasarana dengan kepuasan pelanggan apotek Maulana farma di Kota Metro.

Riset ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan jumlah sampel sebesar 96 responden pelanggan yang sering melakukan pembelian di apotek Maulana Farma. Metode yang digunakan adalah angket kuesioner yang secara langsung diberikan kepada pelanggan saat melakukan pembelian di apotek dan teknik sampel yang digunakan secara *purposive sampling*. Selanjutnya data angket yang terkumpul diuji menggunakan uji validitas, reliabilitas, normalitas, linieritas, dan homogenitas serta uji regresi berganda dengan keputusan uji t serta uji f.

Hasil riset ditemukan bahwa 1) Kualitas pelayanan memiliki peran positif dan signifikan dengan kepuasan pelanggan hal ini yang merupakan bila layanan yang diberikan sudah sesuai atau bahkan melebihi harapan pelanggan, maka dalam kualitas pelayanan perlu dipertahankan, 2) Fasilitas sarana prasarana memiliki peran positif dan signifikan dengan kepuasan pelanggan, hal ini sarana prasarana yang tersedia di lingkungan maupun di apotik yang bermaksud memberikan layanan maksimal termasuk indikator perencanaan spasial dan perencanaan ruangan masih perlu di benahi dan upayakan untuk diperbarui supaya pelanggan merasa nyaman dan puas lebih dioptimalkan kembali, 3) Kepuasan pelanggan yang memiliki peranan terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas sarana prasarana agar dalam perbedaan antara harapan dan kinerja dari hasil yang dirasakan setelah pemakaian jasa, umumnya harapan pelanggan memperkirakan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya dengan indikator kesesuaian harapan, minat berkunjung, dan kesediaan merekomendasi sudah menunjukkan hasil yang baik dan perlunya ditingkatkan.

Saran Kepuasan pelanggan dapat meningkat sebaiknya kesesuaian pelanggan mengenai racikan obat yang lebih cepat, tepat, dan akurat lebih diutamakan, maka minat pelanggan dalam berkunjung ke apotik Maulana farma dapat optimal sehingga pelanggan merasa puas dan bersedia untuk merekomendasikan kepada semua pelanggan lainnya, maka untuk fasilitas sarana dan prasarana khususnya ruang tunggu, bahkan kursi tunggu diupayakan dan disesuaikan apa yang menjadi keluhan pada pelanggan.

Kata Kunci: kualitas layanan, fasilitas sarana prasarana, kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

Irwan, Dheni. 2022. The effect of service quality and infrastructure on customer satisfaction at Maulana Farma Pharmacy Metro City. thesis. Master in Management. Metro Muhammadiyah University. Supervisor (I) Dr. H. Afdal Mazni, SE. M.M, Supervisor (II) Dr. Bambang Suhada, SE. M.Si.

Several factors from the high competition for drug service providers can also be caused by internal factors, namely the quality of services and infrastructure facilities. So the purpose of this study is 1) to examine the effect of service quality on customer satisfaction at Maulana Farma pharmacies in Metro City, 2) to examine the effect of infrastructure facilities on customer satisfaction at Maulana Farma pharmacies in Metro City, 3) to jointly test the quality of services and facilities. infrastructure with customer satisfaction Maulana Farma pharmacy in Metro City.

This research uses a quantitative approach and the number of samples is 96 customer respondents who often make purchases at the Maulana Farma pharmacy. The method used is a questionnaire which is directly given to the customer when making a purchase at the pharmacy and the sampling technique used is purposive sampling. Furthermore, the collected questionnaire data was tested using validity, reliability, normality, linearity, and homogeneity tests as well as multiple regression tests with t-test decisions and f-tests.

The results of the research found that 1) Service quality has a positive and significant role with customer satisfaction, this is if the services provided are in accordance with or even exceeding customer expectations, then the quality of service needs to be maintained, 2) Infrastructure facilities have a positive and significant role with customer satisfaction, this is the infrastructure available in the environment and in pharmacies that intend to provide maximum service including spatial planning indicators and room planning still need to be addressed and try to be updated so that customers feel comfortable and satisfied, more optimized again, 3) Customer satisfaction who has the role of service quality and infrastructure facilities so that in the difference between expectations and performance from the results felt after using the service, generally customer expectations estimate or customer beliefs about what they will receive with indicators of price compliance what, interest in visiting, and willingness to recommend have shown good results and need to be improved.

Suggestions Customer satisfaction can be increased, it is better if the customer's suitability regarding faster, precise, and accurate drug concoctions is prioritized, so that customer interest in visiting Maulana Farma pharmacies can be optimal so that customers feel satisfied and are willing to recommend to all other customers, then for the facilities and infrastructure, especially the waiting room, even waiting chairs are sought and adjusted to what the customer complains about.

Keywords: service quality, infrastructure facilities, customer satisfaction

PERSETUJUAN

TESIS

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN FASILITAS SARANA PRASARANA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN APOTEK MAULANA FARMA DI
KOTA METRO**


Oleh

**DHENNY IRWAN
NPM. 20710029**

Telah selesai diujikan dan untuk di acc cetak.

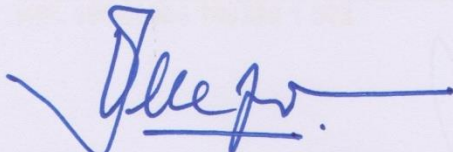
Metro, Februari 2022

Pembimbing I,



Dr. H. Afdal Mazni, S.E., M.M.
NIDN. 03311061001

Pembimbing II,



Dr. Bambang Suhada, SE. M.Si.
NIP. 19641204 199203 1 002

Menyetujui

Kaprodi Magister Manajemen,



Dr. Suharto, S.E. M.M., C.R.B.C.
NIDN. 0228035801

PENGESAHAN

TESIS

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN FASILITAS SARANA PRASARANA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN APOTEK MAULANA FARMA DI
KOTA METRO**

Oleh

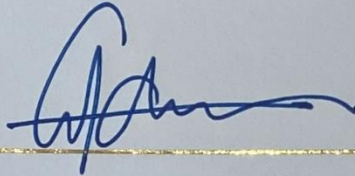
**DHENNY IRWAN
NPM. 20710029**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada Hari/tanggal : 05 Maret 2022

Tim Penguji

**Dr. Afda! Mazni, SE. M.M.
NIDN. 0331106101**



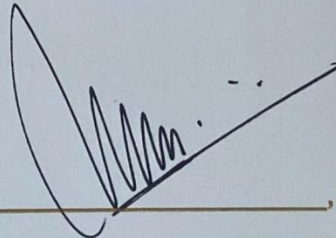
Metro

**Dr. Bambang Suhada, SE. M.Si.
NIP. 19641204 199203 1 002**



, Sekretaris

**Dr. Suharto, S.E., M.M., C.R.B.C.
NIDN. 0228035801**



, Penguji Utama

Menyetujui,

**Direktur Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Metro**



**Dr. Agus Sutanto, M.Si.
NIP. 19620827 198803 1 001**

MOTTO

“Sistem pendidikan yang bijaksana setidaknya akan mengajarkan kita
betapa sedikitnya yang belum diketahui oleh manusia, seberapa banyak
yang masih harus ia pelajari”

Sir John Lubbock

PERSEMBAHAN

Segala puji syukur saya ucapkan kepada Allah yang Maha kuasa, atas segala rahmad dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah ini yang saya persembahkan kepada:

1. Bapak dan Ibu yang telah memberikan kasih sayang, semangat, pengorbanan tiada henti kepada anaknya.
2. Istri dan anak-anakku yang kucintai.
3. Seluruh keluarga besar serta sahabat-sahabat karib baik di kantor maupun di masa perkuliahan yang selalu memberikan arahan dan menunggu keberhasilan saya.
4. Almamaterku Universitas Muhammadiyah Metro Program Studi Magister Manajemen.

KATA PENGANTAR



Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Tesis ini. Shalawat serta salam semoga tetap terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, pembawa rahmat sekalian alam dan juga untuk keluarga, sahabat serta umat yang senantiasa istiqomah mengikutinya.

Penyusunan proposal Tesis yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN FASILITAS SARANA PRASARANA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN APOTEK MAULANA FARMA DI KOTA METRO”**. yang di ajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Magister guna memperoleh gelar Magister Manajemen (M.M) di Universitas Muhammadiyah Metro.

Ucapan terima kasih sedalam-dalamnya penulis sampaikan kepada semua yang telah memberikan pengarahan, bimbingan dengan moral dan bantuan apapun yang sangat besar bagi penulis. Ucapan terima kasih terutama penulis sampaikan kepada :

1. Drs. H. Jazim Ahmad, M.Pd, Rektor Universitas Muhammadiyah Metro yang selalu memberikan semangat dan motivasi untuk cepat menyelesaikan Tesis ini.
2. Dr. H. Agus Sutanto, M.Si. Selaku Direktur Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Metro yang telah membimbing dan motivasi selama penyusunan Tesis.
3. Dr. Suharto, S.E. M.M., sebagai ketua Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Metro yang selalu memotivasi dalam penyusunan proposal Tesis ini.
4. Dr. H. Afdal Mazni, SE. M.M, Selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, motivasi dan saran kepada penulis dalam menyelesaikan tesis.
5. Dr. Bambang Suhada, SE. M.Si. Selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, motivasi dan saran kepada penulis dalam menyelesaikan tesis

6. Semua Dosen Program Studi Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Metro yang sabar, ikhlas dan tulus memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
7. Almamater Universitas Muhammadiyah Metro yang telah membimbing, mendidik dan mendewasakan penulis dalam berfikir dan bertindak.

Penulis sangat menyadari sepenuhnya atas keterbatasan dan kekurangan dalam penulisan proosal tesis ini. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun senantiasa penulis harapkan guna penyempurnaan karya penulis selanjutnya. Akhirnya penulis berharap semoga hasil penelitian yang telah dilakukan ini sekiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan keilmuan dan khususnya dalam bidang ilmu Magister Manajemen.

Metro, April 2022

Dhenny Irwan
NPM. 20710029

SURAT PERNYATAAN

Menyatakan bahwa tesis dengan judul **"PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN FASILITAS SARANA PRASARANA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN APOTEK MAULANA FARMA DI KOTA METRO"** karya saya dan bukan hasil plagiat.

Apabila dikemudian hari terdapat unsur plagiat dalam tesis tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan Gelar Akademik Magister Manajemen dan akan mempertanggungjawabkannya secara hukum

Dengan demikian surat pernyataan ini dibuat dengan semestinya.

Metro, April 2022
Yang membuat pernyataan,



Dhenny Irwan
NPM. 20710029



UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO



Alamat

Jl. Ki Hajar Dewantara No. 116
Pringmulyo, Kec. Metro Timur Kota
Metro, Lampung, Indonesia

Website: www.upi.ummetro.ac.id
E-mail: upi@ummetro.ac.id

SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

Nomor: 2645/II.3.AU/F/UPI-UK/2022

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : DHENNY IRWAN
NPM : 20710029
Jenis Dokumen : TESIS

JUDUL:

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN FASILITAS SARANA PRASARANA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN APOTEK MAULANA FARMA DI KOTA METRO

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen yang telah diperiksa dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase $\leq 20\%$. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 29 Maret 2022
Kepala Unit,

Swanditya Rizki, S.Si., M.Sc.
NIDN. 0224018703

DAFTAR ISI

| | |
|---|--------------|
| HALAMAN SAMPUL | i |
| HALAMAN LOGO | ii |
| HALAMAN JUDUL | iii |
| ABSTRACT | iv |
| ABATRAK | v |
| PERSETUJUAN | vi |
| PENGESAHAN | vii |
| MOTTO | viii |
| PERSEMBAHAN | ix |
| KATA PENGANTAR | x |
| PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT | xii |
| SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (<i>Similarity Chek</i>) | xiii |
| DAFTAR ISI | xiv |
| DAFTAR TABEL | xviii |
| DAFTAR GAMBAR | xix |
| DAFTAR LAMPIRAN | xix |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah | 5 |
| C. Tujuan Penelitian | 5 |
| D. Manfaat Penelitian | 6 |
| E. Kegunaan Penelitian | 6 |
| F. Ruang Lingkup Penelitian | 7 |
| BAB II KAJIAN LITERATUR | |
| A. Apotek | 8 |
| 1. Pengertian Apotek | 8 |
| 2. Tujuan Apotek | 8 |
| 3. Tugas dan Fungsi Apotek | 8 |
| B. Kepuasan Pelanggan..... | 9 |
| 1. Pengertian Kepuasan Pelanggan | 9 |
| 2. Strategi Kepuasan Pelanggan | 10 |
| 3. Indikator Kepuasan Pelanggan..... | 11 |

| | |
|---|----|
| C. Kualitas Layanan..... | 11 |
| 1. Pengertian Kualitas Layanan..... | 11 |
| 2. Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan..... | 12 |
| 3. Indikator Kualitas Layanan..... | 13 |
| D. Fasilitas sarana prasarana..... | 14 |
| 1. Pengertian Fasilitas..... | 14 |
| 2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Fasilitas..... | 15 |
| 3. Indikator Fasilitas..... | 16 |
| E. Hasil Penelitian Relevansi..... | 17 |
| F. Kerangka Konseptual..... | 18 |
| G. Hipotesis Penelitian..... | 19 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|--|----|
| A. Desain Penelitian..... | 20 |
| B. Populasi,Sampel, TeknikSampling dan Metode Pengumpulan Data | 20 |
| 1. Populasi..... | 20 |
| 2. Sampel..... | 20 |
| 3. Teknik Sampling..... | 21 |
| 4. Metode Pengumpulan Data..... | 21 |
| C. Variabel Dan Definisi Operasional..... | 22 |
| 1. Variabel Penelitian..... | 22 |
| 2. Definisi Operasional..... | 22 |
| D. Instrument Penelitian..... | 24 |
| 1. Penetapan Skor dan Penjelasannya..... | 25 |
| 2. Statistik Deskriptif..... | 25 |
| 3. Uji Coba Instrumen..... | 25 |
| a. Uji Validitas..... | 25 |
| b. Uji Reliabilitas..... | 26 |
| 4. Metode Prasarat Analisis..... | 26 |
| a. Uji Normalitas..... | 26 |
| b. Uji Homogenitas..... | 27 |
| c. Uji Linieritas..... | 27 |
| E. Uji Regresi Berganda..... | 27 |
| a. Uji T (Parsial)..... | 28 |
| b. Uji F (Simultan)..... | 28 |
| c. Koefisien Determinasi..... | 29 |

BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

| | |
|---|----|
| A. Gambaran Umum Objek penelitian..... | 30 |
| B. Hasil analisis data | 31 |
| C. Hasil Persyaratan Instrumen | 36 |
| 1. Hasil uji validitas instrumen..... | 36 |
| 2. Hasil pengujian reliabilitas | 39 |
| D. Persyaratan analisis data | 39 |
| 1. Hasil uji normalitas data..... | 39 |
| 2. Hasil uji homogenitas..... | 39 |
| 3. Hasil linieritas | 40 |
| E. Hasil pengujian hipotesis..... | 41 |
| 1. Analisis regresi berganda dan <i>parsial (t)</i> | 41 |
| 2. Hasil uji simultan (F) | 41 |
| 3. Koefisien determinasi (R^2) | 42 |
| F. Pembahasan..... | 42 |

BAB V PENUTUP

| | |
|----------------------------|----|
| A. Kesimpulan | 45 |
| B. Saran | 45 |
| DAFTAR LITERATUR..... | 47 |
| LAMPIRAN KUESIONER..... | 50 |
| LAMPIRAN JAWABAN | 61 |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | 85 |

DAFTAR TABEL

| Judul Tabel | Halaman |
|--|---------|
| Data Jumlah berkunjung di Apotek Maulana Farma periode 2019-2020 | 3 |
| Data Komplain Pelanggan Apotek Maulana Farma periode 2019-2020 | 4 |
| Kisi-Kisi instrumen | 24 |
| Nilai dan Ktegori jawaban Kuesioner | 25 |
| Distribusi frekuensi kualitas pelayanan | 31 |
| Distribusi frekuensi Fasilitas sarana prasarana | 33 |
| Distribusi frekuensi Kepuasan pelanggan | 35 |
| Hasil uji validitas kualitas pelayanan | 36 |
| Hasil uji validitas fasilitas sarana dan prasana | 37 |
| Hasil uji validitas instrumen kepuasan pelanggan | 38 |
| Ringkasan hasil uji reliabilitas | 39 |
| Hasil uji normalitas data | 39 |
| Hasil homogenitas Y atas X_1 | 40 |
| Hasil homogenitas Y atas X_2 | 40 |
| Hasil ringkasan Linieritas | 40 |
| Hasil ringkasan uji regresi berganda dan parsial (t) | 41 |
| Hasil ringkasan uji simultan (F) | 42 |
| Hasil koefisien determinasi (R^2) | 42 |

DAFTAR GAMBAR

| Judul Gambar | Halaman |
|---|----------------|
| 1. Kerangka Konseptual | 19 |
| 2. Histogram Kualitas pelayanan | 32 |
| 3. Histogram Fasilitas sarana prasarana | 34 |
| 4. Histogram Kepuasan pelanggan..... | 35 |

DAFTAR LAMPIRAN

| Judul Lampiran | Halaman |
|---|---------|
| 1. Kuesioner | 50 |
| 2. Jawaban responden | 61 |
| 3. Skor total jawaban responden | 67 |
| 4. Hasil Reliabilitas | 70 |
| 5. Hasil validitas Instrumen | 72 |
| 6. Hasil uji normalitas | 75 |
| 7. Hasil uji homgenitas | 75 |
| 8. Hasil linieiritas | 76 |
| 9. Regresi berganda | 77 |
| 10. Tabel keputusan uji validitas instrumen | 79 |
| 11. Tabel keputusan uji parsial (t) | 81 |
| 12. Tabel keputusan uji simultan (f) | 82 |