

ABSTRAK

Loyalitas merupakan unsur yang sangat penting dan juga menentukan dalam mempertahankan dan juga untuk mengembangkan perusahaan. Sehingga masalah kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan bisnis. Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah dimensi kualitas pelayanan yaitu keandalan, tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik mempunyai pengaruh langsung yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Metode yang digunakan oleh peneliti adalah Regresi Sederhana, dimana hasil korelasi antara kualitas pelayanan terhadap sikap pelanggan adalah 78,7%. Dan besar pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap sikap pelanggan adalah 61,5%. Nilai Sig pada Anova adalah 0,00 dan $0,00 \leq 0,05$, Maka H1 diterima. Berdasarkan hasil tersebut maka diketahui hipotesa (H1) diterima, yang artinya terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap pelanggan.

Melalui hasil penelitian diatas maka penulis mengambil kesimpulan adanya pengaruh yang kuat dari kualitas pelayanan terhadap sikap pelanggan. Untuk menjaga loyalitas pelanggan maka Apotek Sidowaras harus terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Seberapa besar kualitas yang diberikan oleh Apotek Sidowaras, sebesar itu pula tingkat kepuasan dan loyalitas yang diberikan oleh pelanggan.

Kata kunci: kualitas jasa dan dimensi, kepuasan pelanggan, daya beli.

ABSTRACT

Loyalty is a very important element and is also decisive in maintaining and also in developing the company. So the problem of quality of service becomes an important factor in determining business success. Formulation of the problem in this study is the dimension of service quality is reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence has a significant direct influence on customer loyalty.

The method used by researchers is the simple regression, where the correlation between the quality of service to customer attitude is 78.7%. And the greater the influence of quality of service to customers attitude is 61.5%. Sig value in Anova is 0,00 and $0,00 \leq 0,05$, so H1 is accepted. Based on these results it is known the hypothesis (H1) is accepted, which means there is an influence of quality of service to customers.

Through the above research results the authors concluded that there was a strong influence of the quality of service to customers's attitude. To maintain customer loyalty of Sidowaras Pharmacy must continue to improve the quality of service. How big is the quality provided by the Sidowaras Pharmacy, at the same level of satisfaction and loyalty provided by the customer.

Key Words: quality of service and dimensions, customer satisfaction, purchasing power.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Kegunaan Penelitian.....	5

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1.	Kajian Pustaka.....	6
2.1.1.	Jasa.....	6
2.1.2.	Klasifikasi Jasa.....	6
2.1.3.	Kualitas Jasa.....	8
2.1.4.	Sikap Konsumen Pasca Pembelian	17
2.1.5.	Tanda-Tanda Konsumen yang Puas.....	17
2.1.6.	Memahami Perilaku Konsumen yang Tidak Puas.....	18
2.2.	Kerangka Pemikiran.....	20
2.3.	Model Penelitian	23
2.4.	Pengembangan Hipotesis	23

BAB III METODE PENELITIAN

3.1.	Metode dan Jenis Penelitian.....	25
3.2.	Metode Pengumpulan Data	25
3.3.	Operasional Variabel.....	26
3.4.	Metode Pengambilan Sampel.....	29
3.5.	Metode Pengolahan Data.....	29
3.6.	Pengujian Validitas dan Reliabilitas	32
3.6.1.	Uji Validitas	32

3.6.2.	Uji Reliabilitas	33
3.7.	Analisis Deskriptif.....	34
3.8.	Analisa Korelasi	35
3.9.	Analisis Regresi.....	36
3.10.	Koefisien Determinasi (R^2).....	37
3.11.	Pengujian Hipotesis	38

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1.	Karakteristik Umum Responden	39
4.2.1.	Persepsi Responden terhadap Kualitas Pelayanan.....	45
4.2.2.	Persepsi Responden terhadap Sikap Konsumen	56
4.3.	Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas	59
4.3.1.	Uji Validitas	60
4.3.2.	Uji Reliabilitas.....	63
4.4.	Uji Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Sikap Konsumen	64
4.4.1.	Regresi Korelasi.....	64
4.4.2.	Sig (uji hipotesis)	65
4.4.3.	Koefisien	66

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan.....	68
5.2. Saran.....	69

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP (*CURRICULUM VITAE*)

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1	Pertumbuhan Apotek di Indonesia 3
Gambar 2	Konsep Kualitas Pelayanan11
Gambar 3	<i>Service Quality Model with Gap</i>16
Gambar 4	Model Penelitian.....25

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I	Operasional Variabel “Kualitas Pelayanan.....29
Tabel II	Operasional Variabel Y : Sikap Konsumen.....31
Tabel III	Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r38
Tabel IV	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....42
Tabel V	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....43
Tabel VI	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan43
Tabel VII	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....44
Tabel VIII	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pengunjung.....45
Tabel IX	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Mengenal.....45
Tabel X	Sumber Informasi.....46
Tabel XI	Alasan Berkunjung.....47
Tabel XII	Kesesuaian Suasana Dengan Selera Konsumen.....48
Tabel XIII	Tingkat Keandalan Karyawan Dalam Menjelaskan Jenis Produk.49
Tabel XIV	Tingkat Waktu Konsumen Dalam Menunggu Untuk Dilayani.....50
Tabel XV	Tingkat Ketepatan Produk Yang Dipesan50
Tabel XVI	Tingkat Kecepatan Karyawan Dalam Menanggapi Konsumen 51
Tabel XVII	Tingkat Kesiapan Karyawan Menjawab Pertanyaan Konsumen ... 52
Tabel XVIII	Tingkat Kebersihan Peralatan Untuk Meracik Obat53
Tabel XIX	Tingkat Keamanan Lingkungan Apotik Dan Kendaraan50
Tabel XX	Tingkat Ketepatan Karyawan Dalam Membuat Perhitungan Bon...54
Tabel XXI	Tingkat Keramahan, Kesopanan, Dan Kesabaran Terhadap Konsumen.....55

Tabel XXII	Tingkat Kelayakan Kondisi Tempat	56
Tabel XXIII	Tingkat Kerapihan Karyawan Apotik	56
Tabel XXIV	Tingkat Kelayakan Kondisi Tempat Apotik	57
Tabel XXV	Kepuasan Konsumen Secara Keseluruhan.....	58
Tabel XXVI	Responden Merekomendasikan dan Memberikan Komentar Positif.....	59
Tabel XXVII	. Responden Datang Kembali dan Membeli Ulang.....	60
Tabel XXVIII	Responden Membeli Produk Jenis Lain.....	60
Tabel XXIX	Responden Percaya Terhadap Kualitas Layanan dan Produk.....	61
Tabel XXX	Validitas untuk komponen kepuasan konsumen.....	62
Tabel XXXI	Uji Reliabilitas Untuk Komponen Kepuasan Konsumen.....	65
Tabel XXXII	Reliabilitas Untuk Komponen Sikap Konsumen.....	66
Tabel XXXIII	Analisa Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Sikap Konsumen.....	66
Tabel XXXIV	ANOVA ^b	67
Tabel XXXIV	KOEFISIEN.....	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. Kuesioner

Lampiran B. Hasil Data Penelitian

Lampiran C. Hasil Perhitungan Data SPSS

Lampiran D. Berita Acara Bimbingan