

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI BUMAME FARMASI BOGOR**

SKRIPSI

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

Oleh:

DWIKA DESEBRIANI
NIM: 2411806954



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2022



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAPKEPUASAN PELANGGAN
DI BUMAME FARMASI BOGOR**

Oleh:

Nama : Dwika Desebriani
NIM : 2411806954
Jurusan : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 15 Agustus 2022

Dosen Pembimbing,

Hanantyoko Dewanto ,SP, MM

Menyetujui,
Ketua Jurusan Manajemen

Atlatit 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 KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI BUMAME FARMASI BOGOR**

Oleh:

Nama : Dwika Desebriani
NIM : 2411806954
Jurusan : Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada:

Hari : Senin
Tanggal : 15 Agustus 2022
Waktu : 13.00 -14.20 WIB

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Ketua : Eko Wahyu Widayat,S.Si,SE,MM
Anggota : Ricky Rizkie,SE,MM

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Atlatit Dianawati, S.Si, MM

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : DWIKA DESEBRIANI
NIM : 2411806954
Jurusan : Manajemen
Nomor KTP : 3201274312990002
Alamat : Kp. Lebak Pari RT 001/002 Desa Muara Jaya
Kec. Caringin Kab. Bogor (16730)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Bumame Farmasi Bogor ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri bukan merupakan hasil karya orang lain (*plagiat*).
2. Memberikan izin 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 sepengetahuansaya 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

DWIKA DESEBRIANI

ABSTRAK

DWIKA DESEBRIANI. NIM 2411806954. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Bumame Farmasi Bogor.

Seiring dengan meningkatnya kasus Covid-19, perkembangan pandemi Covid-19 terjadi begitu cepat, penularannya meluas ke berbagai Negara dalam waktu singkat. Salah satu bisnis yang bergerak di bidang farmasi yang menyediakan tes Covid-19 yaitu Bumame Farmasi Bogor. Dibalik itu ada beberapa keluhan tentang pelayanan dan harga yang ditawarkan oleh Bumame Farmasi Bogor. Alasan inilah yang menyebabkan perlunya pelayanan yang memuaskan dan harga yang terjangkau kepada pelanggan Bumame Farmasi Bogor agar kepercayaan pelanggan semakin meningkat serta kepuasan pelanggan semakin baik pula. Oleh karena itu, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Bumame Farmasi Bogor.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Bumame Farmasi Bogor. Jenis penelitian ini yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan metode penelitian berupa pengumpulan data menggunakan kuesioner. Pemilihan sampel yang digunakan dengan cara *purposive sampling*. Adapun sampel tersebut berjumlah 100 responden, dengan menggunakan analisis linier berganda.

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa 70,40% faktor-faktor kepuasan pelanggan Bumame Farmasi Bogor dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan harga sedangkan sisanya 29,60% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan Uji F menunjukkan bahwa variabel independen yang terdiri dari kualitas pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Bumame Farmasi Bogor dengan hasil analisis nilai $F_{hitung} = 118,491 > \text{dari } F_{tabel} = 3,09$. Uji t menunjukkan variabel kualitas pelayanan hasil analisis t_{hitung} (4,226), harga (10,088) dimana t_{tabel} (1,984) maka secara parsial variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Bisa dijelaskan bahwa variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan Bumame Farmasi Bogor adalah harga.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

DWIKA DESEBRIANI. NIM 2411806954. *The Effect of Service Quality and Price on Customer Satisfaction at Bumame Farmasi Bogor.*

*Along with the increase in Covid-19 cases, the development of the Covid-19 pandemic occurred so quickly, the transmission spread to various countries in a short time. One of the businesses engaged in the pharmaceutical sector that provides Covid-19 tests is Bumame Pharmacy Bogor. Behind that there are several complaints about the services and prices offered by Bumame Pharmacy Bogor. This reason causes the need for satisfactory service and affordable prices to Bumame Pharmacy Bogor customers so that customer trust will increase and customer satisfaction will also get better. Therefore, the authors are interested in conducting research with the title *The Effect of Service Quality and Price on Customer Satisfaction at Bumame Pharmacy Bogor.**

The purpose of this study was to determine and analyze the effect of service quality and price on customer satisfaction at Bumame Pharmacy Bogor. This type of research used is quantitative research with research methods in the form of data collection using questionnaires. The sample selection used by purposive sampling. The sample amounted to 100 respondents, using multiple linear analysis.

The results of the regression test showed that 70.40% of Bumame Pharmacy Bogor's customer satisfaction factors were explained by service quality and price, while the remaining 29.60% was explained by other factors not examined in this study. While the F test shows that the independent variables consisting of service quality and price simultaneously have a positive and significant effect on customer satisfaction at Bumame Pharmacy Bogor with the results of the analysis of the value of $F_{\text{count}} = 118.491 > \text{from } F_{\text{table}} = 3.09$. The t -test shows the service quality variable from the analysis of $t_{\text{count}} (4.226)$, price (10.088) where $t_{\text{table}} (1.984)$ then partially these variables have a significant effect on customer satisfaction. It can be explained that the most dominant variable affecting customer satisfaction at Bumame Pharmacy Bogor is price.

Keywords: Service Quality, Price, Customer Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Pengasih dan Penyayang penulis panjatkan karena atas rahmat dan karunia-Nya , penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini dengan lancar tanpa kekurangan apapun. Shalawat serta salam penulis sampaikan kepada junjungan nabi Muhammad SAW.

Penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Bumame Farmasi Bogor ini disusun guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan saya sebagai penulis memilih judul penelitian tersebut karena penulis melihat adanya perkembangan dalam bidang farmasi.

Dalam proses penulisannya, tentunya penulis dibantu oleh banyak pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

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 inidengan baik.
2. Bapak Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Ibu Atlatit Dianawati, S.E., M.M selaku ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
4. Bapak Hanantyoko D, SP., M.M., 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 Studi Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu 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 sepuh hati.
7. Rekan rekan mahasiswa khususnya angkatan 2018 yang telah bersama-sama menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.

8. Ayahanda Dimyati serta Ibunda Euis Norita tercinta yang telah memberikan doa dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik.
9. Dian Saputra orang terkasih, yang telah memberikan doa dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik.
10. Bapak Tarman Selaku Supervisor di Bumame Farmasi yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
11. Para Staff Bumame Farmasi Bogor yang telah membantu penulis dalam mendapatkan data penelitian dalam penyusunan skripsi.
12. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak memerlukan penyempurnaan, karena manusia tidak ada yang sempurna. Oleh karena itu penulis sangat membutuhkan saran dan kritik dari para pembaca semuanya. Harapannya, di masa yang akan datang penulis mampu menulis dengan lebih baik lagi. Akhir kalimat ini penulis ingin menyampaikan dengan sepenuh hati mengucapkan terimakasih banyak kepada semua pihak dalam penyelesaian tugas ini. Semoga kita semua diberikan kesehatan dan keberkahan dalam hidup. Amin.

Depok, 15 Agustus 2022
Penulis,

DWIKA DESEBRIANI

NIM: 2411806954

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
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii

BAB I.	PENDAHULUAN	
	1.1. Latar Belakang Masalah	1
	1.2. Identifikasi Masalah	4
	1.3. Batasan Masalah	4
	1.4. Rumusan Masalah	4
	1.5. Tujuan Penelitian.....	5
	1.6. Manfaat Penelitian.....	5
	1.7. Sistematika Penulisan.....	5
BAB II.	TINJAUAN PUSTAKA	
	2.1. Landasan Teori	7
	2.1.1. Manajemen Pemasaran	7
	2.1.2. Kualitas Pelayanan.....	8
	2.1.3. Harga.....	11
	2.1.4. Kepuasan Pelanggan	15
	2.2. Penelitian Terdahulu.....	18
	2.3. Kerangka Konspetual	19
	2.4. Hipotesis	21
BAB III.	METODOLOGI PENELITIAN	
	3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	22
	3.2. Jenis Penelitian	22
	3.3. Populasi dan Sampel Penelitian.....	23
	3.3.1. Populasi.....	23
	3.3.2. Sampel	23
	3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	24
	3.5 Definisi Operasional Variabel	25
	3.5.3. Variabel Bebas	25
	3.5.2. Variabel Terikat	27
	3.6. Teknik Analisis Data	28
	3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran	28

3.6.2. Persamaan Regresi	29
3.6.3. Uji Kualitas Data.....	30
3.6.4. Uji Asumsi Klasik.....	31
3.6.5. Uji Hipotesis	33
3.6.6. Koefisien Determinasi (R^2).....	34
 BAB IV.	
HASIL PENELITIAN DAN SARAN	
4.1. Hasil Penelitian.....	36
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan	36
4.1.2. Karakteristik responden	36
4.1.3. Tanggapan responden	38
1. Kualitas Pelayanan.....	38
2. Harga.....	41
3. Kepuasan Pelanggan	42
4.1.4. Hasil Uji Kualitas Data	44
1. Uji Validitas.....	44
2. Uji Reliabilitas	46
4.1.5. Hasil Uji Asumsi Klasik	46
1. Uji Normalitas.....	47
2. Uji Multikolinieritas	48
3. Uji Heteroskedastisitas.....	48
4.1.6. Hasil Uji Hipotesis.....	49
1. Persamaan Regresi Linier Berganda.....	49
2. Hasil uji F (Simultan).....	50
3. Koefisien Determinasi	51
4. Hasil uji t (Parsial)	52
6. Pengaruh Dominan	52
4.2. Pembahasan.....	53
 BAB V.	
SIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan.....	55
5.2. Saran	55
 DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN.....	59

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Perbandingan Harga 2022	2
Tabel 1.2.	Komplain pelanggan Bumame Farmasi Bogor 2021	3
Tabel 1.3.	Perkembangan Jumlah Pelanggan Bumame Farmasi Bogor 2021.....	3
Tabel 2.1.	Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1.	Jadwal Pelaksanaan Penelitian	22
Tabel 3.2.	Definisi Operasional Variabel.....	27
Tabel 3.3.	Angka Penafsiran	29
Tabel 4.1.	Karakteristik Responden	37
Tabel 4.2.	Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan	39
Tabel 4.3.	Tanggapan Responden Variabel Harga.....	41
Tabel 4.4.	Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Pelanggan	42
Tabel 4.5.	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	45
Tabel 4.6.	Hasil Uji Validitas Variabel Harga	45
Tabel 4.7.	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	45
Tabel 4.8.	Hasil Uji Reliabilitas	46
Tabel 4.9.	Hasil Uji Multikolinieritas	48
Tabel 4.10.	Hasil Uji Regresi Berganda.....	50
Tabel 4.11.	Hasil Uji F.....	51
Tabel 4.12.	Koefisien Determinasi.....	51
Tabel 4.13.	Hasil Uji t.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Berpikir Penelitian	20
Gambar 4.1. Hasil Uji Normalitas	47
Gambar 4.2. Hasil Uji Heteroskedastisitas	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner	59
Lampiran 2. Tabulasi Data.....	62
Lampiran 3. Hasil Output SPSS (Uji Validitas dan Uji Reliabilitas)	64
Lampiran 4. Hasil Output SPSS (Uji Asumsi Klasik dan Uji Hipotesis.....	69
Lampiran 5. Kartu Bimbingan	73
Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup	74
Lampiran 7. Tabel F.....	75
Lampiran 8. Tabel t.....	76