

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DAN
PERSEPSI KONSUMEN DENGAN KEPUASAN
KONSUMEN**

(Studi Kasus Pada Apotek Samari)

SKRIPSI

NOVIAN DWI ABIYANTO

21170000071



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA JAKARTA**

2022

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DAN
PERSEPSI KONSUMEN DENGAN KEPUASAN
KONSUMEN**

(Studi Kasus Pada Apotek Samari)

SKRIPSI

NOVIAN DWI ABIYANTO

21170000071



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA JAKARTA**

2022

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 14 Februari 2022



NOVIAN DWI ABIYANTO

NIM 21170000071

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan Judul:

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (S.M) di Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Drs. Jusuf Hariyanto, MSc. dan diketahui oleh Kepala Program Studi Strata 1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi pada Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 14 Februari 2022

Pembimbing,

ttd


Drs. Jusuf Hariyanto, MSc.

Kepala Program Studi S-1 Manajemen,

ttd

M. Nurul Huda Ramadani, BBA., M.Sc.


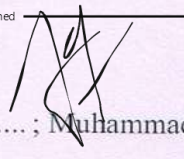

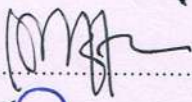

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN

telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 26 februari 2022 dengan nilai A.

Panitia Ujian Skripsi:

1.   digitally signed
.....; Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc.
dsign.ipb.ac.id (Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2. ; Drs. Jusuf Hariyanto, MSc.
(Pembimbing)
3. ; Dr. Diah Pralitasari, SP., MM.
(Anggota Penguji)
4. ; Drs. Imron HR, MM.
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas ke hadirat Allah SWT berkat karuniaNya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Drs. Jusuf Hariyanto, MSc. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak dan ibu dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.
4. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA, M.Sc selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen.
5. Segenap dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), atas ilmu yang diberikan serta bimbingannya selama melaksanakan studi.
6. Pihak Apotek Samari Jakarta Timur yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang peneliti perlukan.
7. Bapak Suharyanto dan Ibu Dwiyani Martanti selaku orang tua peneliti yang tiada henti memberikan doa, dan sumber motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Rina Hardanti yang telah meluangkan waktu, pikiran untuk memberikan ilmu tentang penulisan skripsi.
9. Rima Alfiany yang telah memberikan support, doa, dan dukungan moral untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan/kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 14 Februari 2022



NOVIAN DWI ABIYANTO

NIM 21170000071

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Novian Dwi Abiyanto

NIM : 21170000071

Program Studi : S1 Manajemen

Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non- exclusive Royalty-Free Right) atas skripsi saya yang berjudul:

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI
KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database) merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 14 Februari 2022

Yang menyatakan,



NOVIAN DWI ABIYANTO

Novian Dwi Abiyanto 21170000071 Program Studi S1 Manajemen	Dosen Pembimbing : Drs. Jusuf Hariyanto, MSc.
HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN	
<p>ABSTRAK</p> <p>Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah terdapat hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Persepsi Konsumen dengan Kepuasan pada Apotek Samari Jakarta Timur.</p> <p>Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yang diukur dengan program komputer IBM SPSS <i>Statistics</i> versi 25. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Apotek Samari Jakarta Timur. Sampel ditentukan berdasarkan metode purposive sampling, dengan jumlah sampel sebanyak 115 konsumen Apotek Samari Jakarta Timur. Metode pengumpulan data adalah dengan wawancara menggunakan kuesioner. Metode pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, determinasi parsial, dan determinasi berganda untuk menguji hipotesis secara parsial dan simultan.</p> <p>Hasil penelitian membuktikan bahwa (1) berdasarkan uji korelasi yang telah dilakukan, variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen dikategorikan memiliki tingkat korelasi yang sangat kuat, (2) berdasarkan uji korelasi yang telah dilakukan, variabel Persepsi Konsumen dan Kepuasan Konsumen dikategorikan memiliki tingkat korelasi yang kuat, dan (3) berdasarkan uji korelasi berganda yang telah dilakukan menunjukkan variabel Kualitas Pelayanan, Persepsi Konsumen, dan Kepuasan Konsumen dikategorikan memiliki tingkat korelasi yang sangat kuat. Artinya, secara bersama-sama peningkatan kualitas pelayanan dan persepsi konsumen akan meningkatkan kepuasan konsumen.</p>	
<p><i>Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Persepsi Konsumen, Kepuasan Konsumen</i></p>	

Novian Dwi Abiyanto 21170000071 Program Studi S1 Manajemen	Supervisor: Drs. Jusuf Hariyanto, MSc.
THE RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY AND CONSUMER PERCEPTION WITH CUSTOMER SATISFACTION	
<p>ABSTRACT</p> <p>This study aims to examine whether there is correlation between Service Quality and Consumer Perception with Consumer Satisfaction at the Samari Pharmacy, East Jakarta.</p> <p>This study uses a quantitative approach, which is measured by the computer program IBM SPSS Statistics version 25. The population in this study is the consumers of Samari Pharmacy, East Jakarta. The sample was determined based on the purposive sampling method, with a total sample of 115 consumers of Samari Pharmacy, East Jakarta. The method of data collection is by interview using a questionnaire. The data processing method in this study uses validity, reliability, partial determination, and multiple determination tests to test the hypothesis partially and simultaneously.</p> <p>The results of the study prove that (1) based on the correlation test that has been carried out, the variables of Service Quality and Consumer Satisfaction is categorized as having a very strong correlation level, (2) based on the correlation test that has been carried out, the variables of Consumer Perception and Consumer Satisfaction categorized as having a strong correlation level, and (3) based on the multiple correlation test that has been carried out, it shows that the variables of Service Quality, Consumer Perception, and Consumer Satisfaction are categorized as having a very strong correlation level. That is, jointly improving the quality of service and consumer perceptions will increase customer satisfaction.</p>	
<p><i>Keywords: Service Quality, Consumer Perception, Consumer Satisfaction</i></p>	

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI.....	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	5
2.1. Landasan Teori	5
2.1.1. Pengertian Pemasaran.....	5
2.1.2. Manajemen Pemasaran	7
2.1.3. Kualitas Pelayanan	9

	Halaman
2.1.4. Persepsi Konsumen	13
2.1.5. Kepuasan Konsumen	15
2.2. Review Penelitian Terdahulu	18
2.3. Kerangka Konseptual Penelitian.....	23
2.3.1. Kerangka Fikir	23
2.3.2. Kerangka Konseptual	25
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1. Strategi Penelitian	27
3.2. Populasi dan Sampel	27
3.2.1. Populasi Penelitian	27
3.2.2. Sampel Penelitian	28
3.3. Data dan Metode Pengumpulan Data	29
3.4. Operasional Variabel.....	30
3.5. Metode Analisa.....	34
3.5.1. Uji Validitas	36
3.5.2. Uji Reliabilitas	36
3.5.3. Analisis Koefisien Korelasi	37
3.5.4. Pengujian Hipotesis	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	41
4.1.1 Deskripsi Tempat Penelitian	41
4.1.2 Deskripsi Responden	41
4.1.3 Deskripsi Data.....	43
4.2 Metode Analisa Data.....	45
4.2.1 Uji Validitas	45
4.2.2 Uji Reliabilitas	47
4.2.3 Analisis Koefisien Korelasi	48
4.2.4 Koefisien Korelasi Berganda	49
4.2.5 Pengujian Hipotesis.....	50

4.3 Pembahasan Hasil.....	52
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	58
5.1. Simpulan.....	58
5.2. Saran.....	61
DAFTAR REFERENSI	63
LAMPIRAN	65

DAFTAR TABEL

	Halaman
Table 3.1. Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan	32
Tabel 3.2. Operasionalisasi Variabel Persepsi Konsumen	33
Tabel 3.3. Operasionalisasi Variabel Kepuasan Konsumen	34
Tabel 3.4. Pemberian Skor Pada Jawaban Kuesioner	35
Tabel 3.5. Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r	38
Tabel 4.1. Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_1)	45
Tabel 4.2. Uji Validitas Persepsi Konsumen (X_2)	46
Tabel 4.3. Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y)	46
Tabel 4.4. Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan, Persepsi Konsumen, dan Kepuasan Konsumen	47
Tabel 4.5. Koefisien Korelasi	48
Tabel 4.6. Koefisien Korelasi Berganda	49

Daftar Gambar

Halaman

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual	24
Gambar 4.1. Data responden berdasarkan jenis kelamin	42
Gambar 4.2 Data responden berdasarkan tingkat usia	42
Gambar 4.3. <i>Skala Likert</i> Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	43
Gambar 4.4. <i>Skala Likert</i> Variabel Persepsi Konsumen (X_2)	44
Gambar 4.5. <i>Skala Likert</i> Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	44

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Rekapitulasi Skor Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	63
Lampiran 2. Rekapitulasi Skor Variabel Persepsi Konsumen (X_2)	64
Lampiran 3. Rekapitulasi Skor Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	65
Lampiran 4. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	66
Lampiran 5. Uji Validitas Variabel Persepsi Konsumen (X_2)	67
Lampiran 6. Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y)	68
Lampiran 7. Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X_1)	69
Lampiran 8. Uji reliabilitas Persepsi Konsumen (X_2)	69
Lampiran 9. Uji reliabilitas Kepuasan Konsumen (Y)	70
Lampiran 10. Daftar Riwayat Hidup Peneliti	71