

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



ARTIKEL PUBLIKASI ILMIAH

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**



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

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

SURAT PERSETUJUAN ARTIKEL PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini pembimbing skripsi :

Pembimbing Utama : Farid Wajdi Drs. M. M. Ph. D

Telah membaca dan mencermati artikel publikasi ilmiah yang merupakan ringkasan skripsi dari mahasiswa :

Nama : IDFAH DARUSMAN

NIM : B 100120239

Jurusan : MANAJEMEN

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

Artikel tersebut layak dan dapat disetujui untuk dipublikasikan.

Demikian persetujuan ini dibuat, semoga dapat digunakan seperlunya.

Surakarta,..... Desember 2015

Pembimbing Utama

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

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta



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

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



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

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

SURAT PERSETUJUAN ARTIKEL PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini pembimbing skripsi :

Pembimbing Utama : Farid Wajdi Drs. M. M. Ph. D

Telah membaca dan mencermati artikel publikasi ilmiah yang merupakan ringkasan skripsi dari mahasiswi :

Nama : IDFAH DARUSMAN

NIM : B 100120239

Jurusan : MANAJEMEN

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

Artikel tersebut layak dan dapat disetujui untuk dipublikasikan.

Demikian persetujuan ini dibuat, semoga dapat digunakan seperlunya.

Surakarta, Desember 2015

Pembimbing Utama

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

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

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

A. LATAR BELAKANG

Perkembangan ilmu obat-obatan yang semakin tinggi membuat berbagai kalangan masyarakat mengetahui segala jenis obat-obatan yang memiliki manfaat dan kegunaan sendiri dalam pemakaian obat tersebut. Dewasa ini masyarakat mulai memasukkan kebutuhan-kebutuhan baru sebagai kebutuhan dasar mereka. Salah satu kebutuhan tersebut diantaranya adalah kebutuhan akan pelayanan kesehatan, karena kesehatan merupakan salah satu kebutuhan hidup yang sangat penting dalam menunjang aktifitas sehari-hari. Oleh karena itu, masyarakat menjadi semakin selektif untuk memenuhi kebutuhan jasmani maupun rohaninya, terutama dalam memenuhi kebutuhan bagi kesehatan setiap masyarakat. Berdasarkan hal tersebut, di tengah-tengah lingkungan masyarakat berkembang usaha-usaha dalam bidang kesehatan yang menyediakan berbagai kebutuhan kesehatan masyarakat. Tujuan pemenuhan kebutuhan maupun keinginan adalah tercapainya tingkat loyalitas pelanggan terhadap jasa yang diberikan oleh pihak pemilik usaha tersebut.

Tjiptono (2000:54) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan erat dengan loyalitas konsumen. Pelayanan menjadi faktor utama seorang pelanggan menjalin hubungan yang erat. Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk kepentingan orang lain, dan bukan sekedar bermaksud untuk melayani namun untuk membangun suatu kerja sama jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan. Dalam mengembangkan suatu

usaha, pelayanan merupakan suatu kebutuhan yang seharusnya selalu dijaga dan ditingkatkan.

Loyalitas menunjukkan kondisi dari durasi waktu tertentu dan mensyaratkan bahwa tindakan pembelian terjadi tidak kurang dari dua kali. Loyalitas pelanggan merupakan hal yang sangat penting ditengah persaingan bisnis yang tinggi, karena dengan loyalitas akan bermanfaat bagi perkembangan jangka panjang perusahaan. Dengan adanya loyalitas pelanggan, berarti telah membuktikan bahwa usaha yang telah berdiri tersebut mampu mempertahankan pelanggan yang datang melakukan pembelian kembali. Oliver dalam Ishak (2011) menyatakan loyalitas merupakan suatu komitmen yang kuat dan mampu mendorong terjadinya pembelian ulang. Dari pengertian diatas dapat difahami bahwa peran kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting dan berpengaruh.

Oleh karena itu, dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL) menurut Pasuraman dalam Lupiyoadi (2013: 216-217) meliputi: (1) Berwujud atau Bukti Fisik (*tangible*), (2) Reliabilitas (*reliability*), (3) Ketanggapan (*responsiveness*), (4) Jaminan dan Kepastian (*assurance*), (5) Empati (*empathy*). Dimensi kualitas pelayanan tersebut berkaitan erat dengan loyalitas pelanggan. Apotek Dinda Farma sebagai salah satu apotek yang melayani kebutuhan masyarakat dengan jasa penjualannya serta menyediakan berbagai kebutuhan kesehatan setiap masyarakat yang mengutamakan kualitas pelayanan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan loyalitas pelanggan. Apotek Dinda Farma memiliki karyawan

yang mampu diandalkan dalam memberikan kualitas pelayanan yang diharapkan, memiliki fasilitas yang lengkap dan memadai agar seorang pelanggan merasa lebih nyaman dan tidak beralih ke apotek yang lain.

Sehingga judul yang diambil dalam penelitian ini adalah **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA APOTEK DINDA FARMA DI KLATEN”**.

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) secara parsial terhadap loyalitas pelanggan pada Apotek Dinda Farma di Klaten.

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting untuk terus ditingkatkan dan dipertahankan. Karena kualitas pelayanan menjadi dasar dalam mempertahankan loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan menurut Bateson & Houffman (2001, 324) didefinisikan sebagai sikap yang dibentuk dalam jangka panjang, evaluasi keseluruhan terhadap kinerja perusahaan.

Menurut Rangkuti (2006, 28), kualitas dalam jasa terdiri dari hasil kerja penyampaian jasa itu sendiri dan kualitas cara penyampaian jasa tersebut. Pelayanan yang baik merupakan pelayanan yang memiliki mutu atau kualitas

yang harus diperhatikan, Gaspers (1997) mengemukakan bahwa terdapat beberapa dimensi mutu yang harus diperhatikan dalam pelayanan, yaitu:

- a. Ketepatan waktu pelayanan (b) Akurasi pelayanan, berkaitan dengan reliabilitas pelayanan (c) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan (d) Tanggung jawab (e) Kelengkapan (f) Kemudahan mendapat pelayanan (g) Variasi model pelayanan (h) Pelayanan pribadi (i) Kenyamanan dalam mendapatkan pelayanan (j) Atribut pendukung pelayanan lainnya

2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Pada tahun 1988, Parasuraman dan kawan-kawan (dalam Tjiptono, 2001:70) menemukan bahwa terdapat 10 dimensi yang dapat dirangkum dalam 5 dimensi pokok yaitu:

- (a) Berwujud atau Bukti Fisik (*Tangible*)(b) Reliabilitas (*Reliability*)(c) Ketanggapan (*Responsiveness*)(d) Jaminan dan Kepastian (*Assurance*)(e) Empati (*Empathy*)

3. Loyalitas Pelanggan

Menurut Barnes (2003:38) Loyalitas pelanggan adalah hubungan emosional pelanggan dengan perusahaan, dibuktikan dengan mentransformasikan perilaku pembelian berulang. Loyalitas pelanggan juga merupakan bentuk dari kesetiaan pelanggan terhadap toko atau perusahaan tersebut. Biasanya pelanggan yang loyal tidak akan dengan mudah berpaling dan terkecoh dengan munculnya pesaing bisnis. Pelanggan akan tetap

menjaga hubungan baik yang selama ini terjalin. Jill Griffin (2002)

mengatakan bahwa pelanggan yang loyal adalah orang yang:

- a. Melakukan pembelian berulang secara teratur
- b. Membeli antar lini produk dan jasa
- c. Mereferensikan kepada orang lain
- d. Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing

C. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian merupakan penelitian kuantitatif, dengan sampel 90 orang. Pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling. Teknik pengumpulan data penelitian melalui kuesioner dengan skala linkert. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda lima prediktor, dengan formulasi:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Keterangan :

Y	= Kualitas Pelayanan
α	= Konstanta
b_1, b_2, b_3, b_4, b_5	= Koefisien regresi
X_1	= Bukti fisik (<i>tangible</i>)
X_2	= Reliabilitas (<i>reliability</i>)
X_3	= Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)

X_4 = Jaminan dan Kepastian (*assurance*)

X_5 = Empati (*empathy*)

e = error

Dalam analisis ini teknik mencari regresi linier berganda dengan menggunakan output program SPSS 20.00 (*statistical package for social sciences*) pada tabel *coefficients*.

D. HASIL PENELITIAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh analisis kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Apotek Dinda Farma di Klaten, diketahui bahwa serangkaian pengujian instrument dinyatakan valid dan reliabel serta serangkaian pengujian asumsi klasik dinyatakan normal, tidak ada multikolinearitas, dan tidak terjadi heterokedastisitas.

Hasil Uji Regresi Linier Berganda Tiga Prediktor diperoleh persamaan sebagai berikut: $Y = 2,171 + 0,032X_1 + 0,218X_2 - 0,106X_3 + 0,450X_4 + 0,300X_5 + e$. Hasil dari uji t diperoleh variabel *tangible* menunjukkan pengaruh positif dan tidak signifikan dengan probabilitas signifikan 0,739 lebih besar dari 0,05 H_0 diterima H_a ditolak, variabel *reliability* berpengaruh positif dan signifikan dengan probabilitas signifikan 0,021 lebih kecil dari 0,05 H_0 ditolak dan H_a diterima, dan variabel *responsiveness* menunjukkan berpengaruh negatif dan tidak signifikan dengan probabilitas signifikan 0,250 lebih besar dari 0,05 H_0

diterima dan H_a ditolak, variabel *assurance* menunjukkan berpengaruh positif dan signifikan dengan probabilitas signifikan 0,000 lebih besar dari 0,05 H_0 ditolak dan H_a diterima, variabel *empathy* menunjukkan berpengaruh positif dan signifikan dengan probabilitas signifikan 0,002 lebih besar dari 0,05 H_0 ditolak dan H_a diterima.

Selanjutnya hasil dari uji F ada pengaruh dari seluruh variabel independent secara bersama-sama yang signifikan terhadap variabel dependent karena probabilitas signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05 H_0 ditolak dan H_a diterima. Uji determinasi menunjukkan nilai sebesar 0,442 atau 44,2% artinya variabel loyalitas pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Sedangkan sisanya 55,8 % dijelaskan oleh sebab-sebab lain.

E. SIMPULAN

Simpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*) terhadap Loyalitas Pelanggan adalah:

1. Uji regresi linier berganda memperlihatkan hasil adanya pengaruh positif dan signifikan dari dimensi Kualitas Pelayanan (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*) terhadap Loyalitas Pelanggan.
2. Melalui uji t menunjukkan bahwa dimensi Kualitas Pelayanan (*reliability*, *assurance*, *empathy*) berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas

Pelanggan sedangkan untuk dimensi *tangible* dan *responsiveness* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan.

3. Selanjutnya uji F dengan hasilnya menunjukkan terjadinya pengaruh secara bersama-sama yang signifikan dari seluruh dimensi variabel Kualitas Pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) terhadap variabel Loyalitas Pelanggan.
4. Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2 menunjukkan hasilnya nilai *Adjusted R square* (R^2) sebesar 0,442 artinya variabel *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy* dapat menjelaskan variabel Loyalitas Pelanggan sebesar 44,2%. Sisanya dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam model.

F. SARAN

1. Bagi Apotek Dinda Farma di Klaten sebaiknya terus meningkatkan kualitas pelayanan yang mencakup dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy* agar loyalitas pelanggan dapat tercapai.
2. Bagi Apotek Dinda Farma di Klaten untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada dimensi *tangible* dan *responsiveness* agar loyalitas pelanggan dapat tercapai secara maksimal.

3. Pernyataan-pernyataan dalam penelitian ini masih belum bisa menunjukkan kenyataan yang sebenarnya terjadi, sehingga diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat membuat pertanyaan yang lebih baik lagi dari penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, Galuh Sancaya. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Surakarta. *Skripsi*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Astuti, Leni. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Bank Jateng Syariah Universitas Muhammadiyah Surakarta). *Skripsi*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Bustami, 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga
- Lovelock, Christopher H dan Lauren K. Wright. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Intermedia
- Giffirin, Jill. 2008. *Customer Loyalty menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan*. Jakarta: Erlangga
- Gimantoro, Asadha Mercuri. 2010. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Bengkel Indah Jaya di Sragen". *Skripsi*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Nugroho, Alfian Wahyu. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Hotel Wahyusari Tawangmangu". *Skripsi*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Nurhasanah, 2010. "Analisis Pengaruh Keragaman Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Hero Supermarket", Diakses pada tanggal 26 September 2015 dari <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/1360>
- Riskiana, Yulita. 2014. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan "Ayam-Ayam Resto" Di Solo". *Skripsi*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Saputro, Ropinov. 2010. "Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada PT. Nusantara Sakti Demak)", Diakses pada 20 September 2015 dari http://eprints.undip.ac.id/23351/1/ROPINOV_SAPUTRO_-_skripsi.PDF

- Susetya, Gilar Emerald. 2013. "Pengaruh Citra dan Kualitas Pelayanan Fasilitas Terhadap Loyalitas Konsumen *Score Futsal Yogyakarta*", Diakses Pada 20 September 2015 dari <http://eprints.uny.ac.id/id/eprint/14401>
- Timur, Rian PW. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Islam Surakarta)". *Skripsi*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Tiyono, Andri. 2012. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Penerbangan Express Airlines di Bandara Babullah Ternate". *Skripsi*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang: Banyumedia
- Wahyu M, Angga. 2014. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT.INDOSAT (Studi pada Mahasiswa UMS)". *Skripsi*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.