

SKRIPSI

PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI APOTEK FARMASI AIRLANGGA SURABAYA



EMMANUEL WISNU GALIH KUNTJORO
051711133123

FAKULTAS FARMASI UNIVERSITAS AIRLANGGA
DEPARTEMEN FARMASI PRAKTIS
SURABAYA

2022

SKRIPSI

PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI APOTEK FARMASI AIRLANGGA SURABAYA



EMMANUEL WISNU GALIH KUNTJORO
051711133123

FAKULTAS FARMASI UNIVERSITAS AIRLANGGA
DEPARTEMEN FARMASI PRAKTIS
SURABAYA

2022

Lembar Pengesahan

**Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Apotek
Farmasi Airlangga Surabaya**

SKRIPSI

**Dibuat untuk memenuhi syarat
mencapai gelar Sarjana Farmasi pada
Fakultas Farmasi**

Universitas Airlangga

2022

Oleh :

**Emmanuel Wisnu Galih Kuntjoro
NIM : 051711133123**

**Skripsi ini telah disetujui
tanggal 20 Juli 2022 oleh :**

Pembimbing Utama



**apt. Andi Hermansyah, S. Farm., M. Sc., Ph.D.
NIP. 198309272008011007**

Pembimbing Serta



**apt. Ana Yuda, S.Si., M.Farm.
NIP. 197402142007012001**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Emmanuel Wisnu Galih Kuntjoro

NIM : 051711133123

adalah mahasiswa Fakultas Farmasi, Universitas Airlangga, menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Naskah Tugas Akhir/Skripsi yang saya tulis dengan judul:

Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Apotek Farmasi Airlangga Surabaya

adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa isi Naskah Skripsi ini merupakan hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dan atau pencabutan gelar yang saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 20 Juli 2022

Yang membuat pernyataan,



Emmanuel Wisnu Galih Kuntjoro

NIM 051711133123

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Emmanuel Wisnu Galih Kuntjoro

NIM : 051711133123

menyatakan bahwa demi kepentingan perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui abstrak Skripsi yang saya tulis dengan judul:

**Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Apotek Farmasi Airlangga
Surabaya**

untuk dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain yaitu Digital Library Perpustakaan Universitas Airlangga untuk kepentingan akademik, sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 20 Juli 2022

Yang membuat pernyataan,



Emmanuel Wisnu Galih Kuntjoro

NIM 051711133123

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala pertolongan dan kebaikannya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul :

“Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Apotek Farmasi Airlangga Surabaya” sebagai syarat kelulusan untuk mencapai gelar Sarjana Farmasi di Fakultas Farmasi Universitas Airlangga. Tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Mohammad Nasih, S.E., M.T., Ak., CMA., selaku Rektor Universitas Airlangga yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menempuh Program Sarjana Farmasi.
2. Prof. Junaidi Khotib, S.Si., M.Kes., PhD. selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Airlangga yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menyelesaikan Program Sarjana Farmasi.
3. apt. Andi Hermansyah, S.Farm., M.Sc., Ph.D, selaku dosen pembimbing utama dan Ketua Departemen Farmasi Praktis, serta apt. Ana Yuda, S.Si., selaku dosen pembimbing kedua atas bimbingan, waktu, masukan, arahan, ketulusan, motivasi, serta kesabaran yang diberikan kepada penulis selama penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. apt. Mufarrihah, S.Si, M.Sc., dan Dr. apt. Aniek Setiya Budiati, M.Si. selaku dosen penguji atas segala masukan dan arahan yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyusun skripsi dengan lebih baik.
5. Prof. Dr. apt. Retno Sari, M.Sc. selaku dosen wali atas segala bimbingannya selama menempuh proses akademik di Fakultas Farmasi.
6. Seluruh dosen pengajar di Fakultas Farmasi Universitas Airlangga atas segala ilmu dan pengalaman yang diberikan.
7. Seluruh staff di Fakultas Farmasi Universitas Airlangga atas fasilitas dan kenyamanan yang diberikan

8. apt. Ayek Dwi Rosiana, S.Farm. selaku apoteker penanggung jawab Apotek Farmasi Airlangga atas bantuan dan fasilitas yang telah diberikan kepada penulis dalam menyelenggarakan penelitian di apotek.
9. Seluruh staff Apotek Farmasi Airlangga atas segala bantuan yang diberikan selama proses penelitian.
10. Keluarga penulis: Bapak Suryo Eko, Mama Theresia Niken, dan adik Bagas dan Kinkin atas dukungan dan kesabaran dalam mengurus penulis baik selama menempuh pendidikan S1 khususnya saat proses penelitian ini.
11. Teman karib Sulton, Ilda, Yudi, Titis, Abas, Lia, dan Bram yang menemani penulis selama proses penelitian.
12. Semua pihak yang membantu penulis secara langsung maupun tidak langsung selama proses penelitian yang tidak dapat penulis tuliskan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini, kritik dan saran yang bersifat membangun akan diterima untuk membantu menyempurnakan skripsi ini. Akhir kata, penulis mengucapkan banyak terima kasih. Semoga skripsi yang ini dapat menjadi manfaat bagi banyak orang dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 29 Juli 2022



Emmanuel Wisnu Galih Kuntjoro

NIM. 051711133123

RINGKASAN

Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Apotek Farmasi Airlangga Surabaya

Emmanuel Wisnu Galih Kuntjoro

Pada awal masa pandemi Covid-19 di Indonesia, Pemerintah Indonesia meminta Apotek sebagai salah satu penyedia layanan kesehatan untuk tetap buka selama PSBB untuk membantu memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat seperti obat, masker, dan cairan pembersih tangan (Nur Hakim, 2020). Oleh karena itu apotek-apotek di Indonesia, sebagai garda terdepan pelayanan kesehatan, perlu meningkatkan pelayanan kepada pasien di komunitas untuk memenuhi mandat tersebut. Dalam menjalankan kewajiban apotek sebagai garda terdepan pelayanan kesehatan menjadi *pharmapreneur* adalah sangat penting bagi seorang apoteker. Hal itu disebabkan oleh penstabilan atau peningkatan profit apotek akan memungkinkan apotek untuk mengembangkan pelayanan yang diberikan serta memperluas cakupan pasien yang dapat dilayani. Memperhatikan pemenuhan kebutuhan pasien sebagai pelanggan apotek merupakan hal yang wajib dilakukan apoteker sebagai *pharmapreneur*.

Kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan merupakan aspek yang dapat diukur untuk mengetahui kebutuhan pasien sebagai pelanggan apotek telah terpenuhi (Wongleedee, 2020). Kedua aspek ini sangat mempengaruhi berjalannya suatu usaha. Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan pada fasilitas kesehatan lain, baik dalam dan luar negeri kepuasan terbentuk dari pemenuhan kebutuhan pelanggan, yang kemudian membangun loyalitas pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan (Juhana et al., 2015; Sa'adah, Hariyanto and Rohman, 2015; Nikolova, Dyankova and Petkova, 2017).

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi pengaruh aspek kepuasan pelanggan terhadap aspek loyalitas pelanggan pada apotek. Apotek yang dipilih merupakan apotek pendidikan yang merupakan *role model* tempat praktek profesi apoteker yang ideal, dan jarang dijadikan objek penelitian. Penelitian ini

dilaksanakan pada Apotek Farmasi Airlangga (apotek pendidikan milik Fakultas Farmasi Universitas Airlangga) dengan menggunakan kuesioner fisik yang diisi langsung oleh responden yang merupakan pelanggan apotek berusia diatas 18 tahun dan bukan staf apotek tempat penelitian dilakukan. Data penelitian diambil pada rentang waktu 20 Juni sampai 5 Juli 2022. Penelitian ini merupakan penelitian observasional *cross sectional* dengan metode *accidental sampling*. Total responden yang didapat dari penelitian ini sebanyak 100 responden.

Data yang didapat dari responden kemudian dianalisis dengan metode korelasi regresi linear sederhana untuk mendeskripsikan secara kuantitatif pengaruh dari kepuasan pelanggan sebagai variabel bebas terhadap loyalitas pelanggan sebagai variabel terikat.

Dari hasil analisis data penelitian didapatkan bahwa poin reliabilitas (informasi obat) memiliki nilai tertinggi pada variabel kepuasan, dan poin rekomendasi layanan memiliki nilai tertinggi pada variabel loyalitas. Kesimpulan dari penelitian ini bahwa kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Apotek Farmasi Airlangga.

ABSTRACT

The Effect of Costumers Satisfaction on Costumers Loyalty at Farmasi Airlangga Pharmacy Surabaya

Emmanuel Wisnu Galih Kuntjoro

The landscape of pharmacy and pharmacist services has been shifted after the the Covid-19 pandemic outbreak. Because of that, there were minimal study on the level of costumers satisfaction and loalty that pharmacy gets during that time. This study aims to identify the effect of costumers satisfaction on costumers loyalty at Farmasi Airlangga Pharmacy. This study was conducted with physical questionnaires at the pharmacy from June 22nd to July 5th 2022. Accidental sampling was used in this cross section observational study. The study was followed by 100 respondents, who were the customers of the pharmacy, with age 18 years old and above, and were not staff members of the pharmacy at the time the study was conducted. The data was analyzed using IBM SPSS Statistics 25 software with simple linear regression approach. The result of this study showed that costumers satisfaction had significant positive effect on costumers loyalty. This was described with regression equation of $Y = 0.511x - 2.977$, Sig. 0.000 (less than a of 0.05), and t^{count} of 7.212 (more than t^{table} of 1.987). The conclusion of this study was costumer satisfaction had significant positive effect on customer loyalty at Farmasi Airlangga Pharmacy.

Keywords: costumer satisfaction, costumer loyalty, pharmacy

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN UNTUK DIPUBLIKASIKAN DI MEDIA ONLINE.....	iv
KATA PENGANTAR	v
RINGKASAN	vii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.4.1 .Manfaat Bagi Pemilik Usaha Apotek dan Apoteker	5
1.4.2. Manfaat Bagi Universitas Airlangga, Surabaya	5
1.4.3. Manfaat Bagi Masyarakat	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Kepuasan Pelanggan	6
2.1.1. Definisi kepuasan pelanggan	6
2.1.2. Faktor penentu kepuasan pelanggan	6
2.2. Loyalitas Pelanggan.....	9

2.2.1. Definisi Loyalitas Pelanggan	9
2.3. Apotek	10
2.3.1. Definisi Apotek.....	10
2.3.2. Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek.....	10
2.3.3. Apotek Farmasi Airlangga	12
2.4. Penelitian Terdahulu	12
 BAB III. KERANGKA KONSEPTUAL	
3.1. Kerangka Konseptual	14
3.2. Hipotesis.....	15
 BAB IV. METODE PENELITIAN	
4.1. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	16
4.2. Sampel Penelitian.....	16
4.2.1. Populasi.....	16
4.2.2. Sampel	16
4.3. Variabel Penelitian	17
4.3.1. Variabel Bebas.....	17
4.3.2. Variabel Terikat	18
4.4. Instrumen Penelitian	18
4.5. Variabel Penelitian	18
4.6. Definisi Operasional	19
4.7. Prosedur Kerja.....	20
4.7.1. Tahap Perencanaan	20
4.7.2. Tahap Pelaksanaan.....	21
4.7.3. Tahap Analisa Data.....	21
4.7.4. Penyusunan Laporan Penelitian	21
4.8. Analisis Data	21
4.8.1. Uji Validitas dan Reliabilitas	21

4.8.2. Analisis Deskriptif	22
4.8.3. Analisis Regresi	22
4.8.4. Analisis Regresi Linear Sederhana	23
BAB V. HASIL DAN PEMBAHASAN	
5.1. Gambaran Umum Penelitian	24
5.2. Hasil Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	24
5.3. Analisis Deskripsi.....	25
5.3.1. Analisis Deskripsi Responden	25
5.3.2. Analisis Deskripsi Variabel	27
5.4. Analisis Regresi Linear Sederhana	29
5.5. Pembahasan	30
5.6. Keterbatasan Penelitian	34
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Kesimpulan.....	35
6.2. Saran.....	35
KESIMPULAN DAN SARAN.....	35
DAFTAR PUSTAKA	36
LAMPIRAN	39

DAFTAR TABEL

TABEL	Halaman
IV.1. VARIABEL PENELITIAN	18
V.1. HASIL UJI VALIDASI DAN RELIABILITAS	24
V.2. DESKRIPSI RESPONDEN	24
V.3. DESKRIPSI VARIABEL KEPUASAN	27
V.4. DESKRIPSI VARIABEL LOYALITAS	28
V.5. HASIL ANALISIS REGRESI LINEAR SEDERHANA	29

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	Halaman
3.1. KERANGKA KONSEPTUAL	14

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	Halaman
1. SURAT PERMOHONAN IZIN MELAKUKAN PENELITIAN DAN PERMOHONAN UNTUK MEMFASILITASI PENELITIAN	40
2. KUESIONER PENELITIAN	41
3. HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS	44
4. DATA JAWABAN RESPONDEN	46
5. DATA HASIL ANALISIS REGRESI LINEAR SEDERHANA	54