

**ANALISIS PENGARUH CITRA APOTEK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN (Studi di APOTEK LUK ULO KEBUMEN)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan
memperoleh gelar Ahli Madya D3 Farmasi**



**DISUSUN OLEH :
ARI PUSPORATRI
M3510009**

DIPLOMA 3 FARMASI

FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM

UNIVERSITAS SEBELAS MARET

SURAKARTA

2013

commit to user



PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tugas akhir saya yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH CITRA APOTEK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi di APOTEK LUK ULO KEBUMEN)”** adalah hasil penelitian saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar apapun di suatu perguruan tinggi, serta tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari dapat ditemukan adanya unsur penjiplakan maka gelar yang telah diperoleh dapat ditinjau dan/atau dicabut.

Surakarta,.....

Ari Pusporatri

M3510009

ANALISIS PENGARUH CITRA APOTEK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi di APOTEK LUK ULO KEBUMEN)

Ari Pusporatri

Jurusan D3 Farmasi, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam
Universitas Sebelas Maret

INTISARI

Kualitas layanan farmasi dan pelayanan kefarmasian yang lebih baik dan berorientasi pada konsumen (pasien) harus terus dikembangkan agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang senantiasa berubah dan meningkat, disamping dapat mengurangi risiko pengobatan. Dari kualitas pelayanan yang baik akan mencerminkan pencitraan apotek dengan nilai positif di masyarakat. Kepuasan dari pelanggan atas pelayanan yang diberikan oleh apotek (tenaga kefarmasian atau non kefarmasian) atas segala hal yang dibutuhkan serta jaminan keamanan dan kualitas informasi atas obat atau produk yang dibelinya, akan menumbuhkan kepuasan terhadap apotek yang bersangkutan. Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis pengaruh secara parsial maupun secara simultan kualitas pelayanan, komunikasi dan produk terhadap kepuasan konsumen.

Rancangan penelitian ini adalah penelitian deskriptif non eksperimental, berupa penelitian *survey* dengan menggunakan kuesioner sebagai alat dan bahan untuk memperoleh data, dengan metode judgemental sampling. Data yang dikumpulkan yaitu analisis pengaruh citra apotek terhadap kepuasan konsumen studi di (apotek Luk Ulo Kebumen). Data tersebut dianalisis menggunakan uji validitas, uji asumsi klasik, uji F, uji t, koefisien determinasi dan analisis regresi berganda.

Hasil penelitian menunjukkan variabel kualitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, dengan nilai signifikansi $0,259 > 0,05$. Komunikasi berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikansi $0,019 < 0,05$. Produk berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Secara bersama-sama kualitas, komunikasi dan produk berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.

Kata Kunci: Kualitas, Komunikasi, produk, Kepuasan Konsumen

commit to user

**IMAGE ANALYSIS OF EFFECT OF PHARMACY CUSTOMER
SATISFACTION Study in (PHARMACY LUK ULO KEBUMEN)**

Ari Pusporatri

D3 Pharmacy Department, Faculty of Mathematics and Natural Sciences
Sebelas Maret University

ABSTRACT

Quality pharmacy services and pharmacy services and better consumer oriented (patients) should continue to be developed in order to meet the ever-changing needs of society and the rise, in addition to reducing the risks of treatment. Of good quality services will reflect pharmacies imaging with positive values in society. Of customer satisfaction with the services provided by pharmacies (pharmacy or non-pharmacy personnel) for all the things that are needed as well as security and quality of information on medicines or products bought, will foster satisfaction with the pharmacy in question.

The design of this study was non-experimental descriptive studies, such as survey research using questionnaires as tools and materials to obtain the data, with a judgmental sampling method. Data collected by an analysis of the influence of the image of a pharmacy on consumer satisfaction studies (Pharmacy Luk Ulo Kebumen). The data were analyzed using validity, test assumptions, classical, F test, T test, the coefficient of determination and multiple regression analysis.

The results showed no effect of variable quality to customer satisfaction, the significance value $0.259 > 0.05$. Communication has a positive effect on customer satisfaction with the significance value $0.019 < 0.05$. Product has a positive effect on customer satisfaction with the significance value $0.000 < 0.05$. Taken together quality, communication and product a positive effect on customer satisfaction with the significance value $0.000 < 0.05$.

Keywords: Quality, Communication, Product, Customer Satisfaction

MOTTO

Apapun yang terjadi harus tetap bisa tersenyum

(penyemangat diri)

Kegagalan akan membawa kita menuju keberhasilan, kesalahan akan menunjukkan kita pada hal yang benar. Pernah gagal, pernah salah adalah pengalaman yang menjadi guru bagi kita untuk menjadi lebih baik,

(nasehat seorang guru)



commit to user

Tugas Akhir ini aku persembahkan kepada Bapak dan Ibu yang tak pernah putus kasih sayang serta do'a beliau untukku. Selalu memberi semangat dalam pembuatan Tugas Akhir ini, juga memfasilitasiku dalam segala hal.

Untuk Adeq tersayang terimakasih selalu menjadi penyemangat dan menjadi tempat berbagi cerita.

Untuk orang spesial yang sekian lama menemaniku dan mengisi hatiku, terimakasih atas dukungan dan do'an yang telah kau berikan.

Untuk Bapak, Ibu dosen serta Staf D 3 Farmasi, terimakasih atas bimbingan dan bantuannya hingga terselesaikannya Tugas Akhir ini

Untuk Sahabat dan teman-teman yang tak bisa di sebutkan satu persatu, terimakasih atas dukungan kalian. Sukses buat kalian semua

Untuk seluruh Karyawan Apotek Luk Ulo Kebumen, terimakasih atas kerjasamanya hingga terselesaikan Tugas

commit to user Akhir ini.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil'alamiin. Atas rahmat, taufik, dan hidayah Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul "**ANALISIS PENGARUH CITRA APOTEK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi di APOTEK LUK ULO KEBUMEN)**" yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan Program Diploma tiga (D3) Jurusan Farmasi Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan hasil yang terbaik. Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan Tugas Akhir. Pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak dan Ibu atas kasih sayang, do'a, dukungan, materi, semangat, serta motivasi, yang selama ini telah diberikan kepada penulis.
2. Prof. Ir. Ari Handono R, M.Sc.(Hons), Ph.D, selaku Dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Sebelas Maret Surakarta.
3. Ahmad Ainurofiq, M.Si., Apt, selaku pembimbing akademik, sekaligus Ketua Program Studi D3 Farmasi Universitas Sebelas Maret Surakarta.
4. Fea Prihapsara M.Sc., Apt, selaku pembimbing tugas akhir atas segala ketulusan, kesabaran dan keikhlasannya dalam memberikan arahan, pengertian, saran, dan ilmunya yang tiada tara nilainya.

commit to user

5. Segenap Dosen Pengajar dan staff Jurusan D3 Farmasi yang telah banyak memberikan ilmu, pelajaran berharga serta memberikan bantuan kepada penulis.
6. Hami Gusman, S. Farm., Apt selaku direktur Apotek Luk Ulo kebumen yang telah memberikan ijin penelitian dan dukungan selama proses pengambilan data.
7. Segenap staff Apotek Luk Ulo Kebumen yang telah memberikan dukungan dan kerjasama selama proses pengambilan data.
8. Seseorang yang selama ini telah mendampingi, memberikan dukungan dan memberikan kasih sayang, serta memperkenalkan keluarga baru kepada penulis.
9. Teman-teman seperjuangan D3 Farmasi, atas dukungan dan kerjasamanya selama masa-masa kuliah.
10. Semua teman-temanku dan sahabat-sahabatku yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan semangat, dukungan, serta do'a dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah membantu dalam Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini. Untuk itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun dari semua pihak untuk perbaikan sehingga akan menjadi bahan pertimbangan dan masukan untuk penyusunan tugas-tugas selanjutnya. Semoga

commit to user

skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Surakarta,

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	iii
INTISARI	iv
ABSTRACT	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Citra (<i>image</i>)	7
B. Kepuasan Konsumen	10
C. Apotek	12
D. Kuisisioner	14
E. Landasan Teori	15
F. Model Penelitian	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	19
A. Jenis Penelitian	19
B. Subyek Penelitian	19
C. Waktu dan Tempat Penelitian	21
D. Instrumen Penelitian	21
E. Definisi Operasional Variabel	23
F. Uji Validitas dan Reliabilitas	24
G. Statistik Deskriptif	26
H. Analisis Data	26
1. Uji Multikolinearitas	27
2. Uji Heteroskedastisitas	27
3. Uji Normalitas	28
4. Analisis Regresi Linier Berganda	29
a) Koefisien Determinasi	29
b) Uji F	30
c) Uji t	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
A. Deskripsi Karakteristik Responden	31
1. Responden Menurut Jenis Kelamin	31
2. Responden Menurut Pekerjaan	32
B. Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen	33

1. Uji Validitas	33
a) Uji KMO dan Bartlett.....	33
b) <i>Rotated Componen Matrix</i>	35
2. Uji Reliabilitas	38
C. Statistika Deskriptif.....	39
D. Analisis Data	43
1. Uji Asumsi Klasik	43
a) Uji Multikolonieritas.....	43
b) Uji Normalitas.....	45
c) Uji Heteroskesastisitas	45
2. Analisis Regresi.....	46
a) Uji Signifikasi Simultan.....	46
b) Uji Signifikasi Parameter Individual.....	47
c) Koefisien Determinasi.....	48
d) Persamaan Regresi Linier Berganda	49
3. Pengujian Hipotesis	50
E. Keterbatasan Penelitian.....	52
BAB V PENUTUP.....	53
A. Kesimpulan	53
B. Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN.....	58

DAFTAR TABEL

Tabel I	Indikator Kualitas Pelayanan.....	22
Tabel II	Indikator Komunikasi.....	22
Tabel III	Indikator Produk.....	22
Tabel IV	Indikator Kepuasan.....	22
Tabel V	Kriteria Indeks Koefisien Reliabilitas.....	25
Tabel VI	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	31
Tabel VII	Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan.....	32
Tabel VIII	KMO and Bartlett's Test.....	34
Tabel IX	<i>Rotated Component Matriks 1</i>	35
Tabel X	<i>Rotated Componen Matriks 2</i>	37
Tabel XI	Uji Reliabilitas.....	39
Tabel XII	Angka Indeks Variabel Kualitas Pelayanan.....	40
Tabel XIII	Angka Indeks Variabel Komunikasi.....	41
Tabel XIV	Angka Indeks Variabel Produk.....	42
Tabel XV	Angka Indeks Variabel Kepuasan.....	43
Tabel XVI	Output Uji Multikolonieritas.....	44
Tabel XVII	Koefisien Korelasi Uji Multikolonieritas.....	44
Tabel XVIII	<i>One Sampel Kolmogorov-Smirnov Test</i>	45
Tabel XIX	Output Uji Park.....	46
Tabel XX	Output Uji F.....	47
Tabel XXI	Output Uji t.....	48
Tabel XXII	Koefisien Determinasi.....	49
Tabel XXIII	Koefisien Regresi.....	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Gambar skema Model Penelitian 18



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. Kuesioner Penelitian sebelum uji validitas dan reliabilitas....	60
LAMPIRAN 2. Kuesioner Penelitian setelah uji validitas dan reliabilitas.....	63
LAMPIRAN 3. Scatterplot Uji Heteroskedastisitas, Histogram Uji Normalitas dan Normal P-Plot.....	65
LAMPIRAN 4. Tabulasi Data Jawaban Responden	67

