

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
APOTEK CAHAYA GARDEN DI BATAM**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Septi Heksiana  
150910482**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM**

**2020**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
APOTEK CAHAYA GARDEN DI BATAM**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh  
Septi Heksiana  
150910482**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM**

**2020**

## **SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS**

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Septi Heksiana

NPM : 150910482

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “skripsi” yang saya buat dengan judul:

**Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan apotek cahaya garden di Batam.**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun

Batam, 13 Februari 2020

Septi Heksiana

150910482

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
APOTEK CAHAYA GARDEN DI BATAM**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh  
Septi Heksiana  
150910482**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal  
seperti tertera dibawah ini**

**Batam, 13 Februari 2020**

**Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI.  
Pembimbing**

## ABSTRAK

Dalam dunia bisnis saat ini khususnya bisnis dalam bidang farmasi seperti halnya apotik, loyalitas pelanggan itu sangat dibutuhkan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan di Apotek Cahaya Garden. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian adalah metode analisis berganda. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode survey yang pengumpulan datanya menggunakan kuesioner yang disebar ke responden. Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan yang datang lebih dari dua kali. Teknik pengambilan sampel yang digunakan menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 162 responden. Teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab hipotesis adalah teknik analisis regresi berganda. Penelitian ini menggunakan tiga variabel yaitu kualitas pelayanan dan harga sebagai variabel independen, sedangkan loyalitas pelanggan sebagai variabel dependen. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, hal ini dibuktikan dengan nilai dari t-hitung lebih besar dari t-tabel. Variabel harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, hal ini dibuktikan dengan nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel. Berdasarkan hasil dari penelitian ini maka sebaiknya Apotek Cahaya Garden perlu meningkatkan kualitas pelayanannya dan memantau harga di tempatnya supaya tetap stabil serta bisa bersaing dengan para pesaingnya, dan juga supaya dapat terus meningkatkan loyalitas pelanggan.

Kata kunci : kualitas pelayanan; harga; loyalitas pelanggan

## ***ABSTRACT***

*Business world, especially in the pharmaceutical business like pharmaciess, customer loyalty is very much needed. The purpose of this study was to determine the effect of service quality and price on customer loyalty at the Cahaya Garden Pharmacy. The analytical method used in the research is the multiple analysis method. This research is a quantitative study with a survey method in which the data collection uses a questionnaire distributed to respondents. The population in this study were customers who came more than twice. The sampling technique using purposive sampling with a total sample of 162 respondents. Data analysis techniques used to answer hypotheses are multiple regression analysis techniques. This study uses three variables, namely service quality and price as independent variables, while customer loyalty as the dependent variable. The results of this study explain that service quality variables have a positive and significant effect on customer loyalty, this is evidenced by the value of t-count is greater than t-table. Price variables have a positive and significant effect on customer loyalty, this is evidenced by the value of t-count is greater than t-table. Based on the results of this study, it is recommended that Cahaya Garden Pharmacy need to improve the quality of its services and monitor prices in place so that they remain stable and can compete with their competitors, and also to continue to increase customer loyalty.*

*Keywords: service quality; price; customer loyalty*

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi ALLAH SWT Tuhan semesta alam yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi manajemen di Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Rektor Univeritas Putera Batam sekaligus Dosen Pembimbing Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI.
2. Ketua Program Studi Mauli Siagian, S.Kom., M.SI.
3. Dosen dan staff Universitas Putera Batam yang telah memberikan bekal dan ilmu yang berguna.
4. Pihak Apotek Cahaya Garden baik pemimpinnya yang memperbolehkan saya melakukan penelitian serta para staffnya yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini.
5. Mahasiswa program studi manajemen angkatan 2015 yang selama ini juga memberikan semangat.

Semoga ALLAH SWT membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin

Batam, 10 Februari 2020

Yang menyatakan,

Septi Heksiana

## DAFTAR ISI

|                                                   | Halaman     |
|---------------------------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN SAMPUL</b>                             |             |
| <b>HALAMAN JUDUL</b>                              |             |
| <b>SURATA PERNYATAAN</b>                          |             |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN</b>                         |             |
| <b>ABSTRAK.....</b>                               | <b>i</b>    |
| <b>ABSTRACT.....</b>                              | <b>ii</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                        | <b>iii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                            | <b>iv</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                         | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>                          | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR RUMUS.....</b>                          | <b>ix</b>   |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                          |             |
| 1.1 Latar Belakang .....                          | 1           |
| 1.2 Identifikasi Masalah.....                     | 5           |
| 1.3 Batasan Masalah .....                         | 6           |
| 1.4 Rumusan Masalah.....                          | 6           |
| 1.5 Tujuan Penelitian .....                       | 7           |
| 1.6 Manfaat Penelitian .....                      | 7           |
| 1.6.1 Manfaat secara teoritis .....               | 7           |
| 1.6.2 Manfaat secara praktis .....                | 8           |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>                    |             |
| 2.1 Deskripsi Teori.....                          | 9           |
| 2.1.1 Pengertian Kualitas .....                   | 10          |
| 2.1.2 Pengertian Jasa.....                        | 12          |
| 2.1.3 Karakteristik jasa .....                    | 13          |
| 2.1.4 Kualitas Pelayanan.....                     | 14          |
| 2.1.5 Indikator-indikator kualitas pelayanan..... | 15          |
| 2.2 Pengertian Harga.....                         | 15          |
| 2.2.1 Prosedur penetapan harga .....              | 16          |
| 2.2.2 Tujuan penetapan harga .....                | 17          |
| 2.2.3 Pengertian Produk.....                      | 17          |

|                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------|----|
| 2.2.4 Indikator-indikator harga .....                         | 19 |
| 2.3 Pengertian Loyalitas Pelanggan .....                      | 19 |
| 2.3.1 Perkembangan berkaitan loyalitas .....                  | 20 |
| 2.3.2 Karakteristik loyalitas pelanggan.....                  | 22 |
| 2.3.3 Indikator loyalitas pelanggan .....                     | 22 |
| 2.4 Penelitian terdahulu yang relevan .....                   | 22 |
| 2.5 Keterkaitan antara variabel .....                         | 24 |
| 2.6 Kerangka berpikir .....                                   | 25 |
| 2.7 Paradigma Penelitian .....                                | 26 |
| 2.8 Hipotesis .....                                           | 26 |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>                              |    |
| 3.1 Desain penelitian.....                                    | 29 |
| 3.2 Definisi operasional variabel .....                       | 29 |
| 3.3 Tempat dan waktu penelitian .....                         | 30 |
| 3.4 Populasi dan Sampel .....                                 | 31 |
| 3.5 Teknik pengumpulan data.....                              | 34 |
| 3.6 Instrumen penelitian.....                                 | 35 |
| 3.7 Teknik analisis data.....                                 | 36 |
| 3.8 Uji Kualitas Data.....                                    | 37 |
| 3.8.1 Uji Validitas .....                                     | 37 |
| 3.8.2 Uji Realibilitas .....                                  | 38 |
| 3.8.3 Uji Deskriptif .....                                    | 38 |
| 3.9 Uji Asumsi Klasik .....                                   | 38 |
| 3.9.2 Uji Multikolinieritas.....                              | 39 |
| 3.9.3 Uji Heteroskedastisitas .....                           | 39 |
| 3.10 Uji Pengaruh.....                                        | 40 |
| 3.11 Uji Hipotesis.....                                       | 40 |
| 3.11.1 Uji F .....                                            | 40 |
| 3.11.2 Uji T.....                                             | 41 |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>                 |    |
| 4.1 Karakteristik Responden .....                             | 43 |
| 4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..... | 43 |
| 4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....           | 44 |

|                                                                      |           |
|----------------------------------------------------------------------|-----------|
| 4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....            | 45        |
| 4.2 Analisis Deskripsi Kategori Variabel .....                       | 46        |
| 4.2.1 Analisis Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) ..... | 46        |
| 4.2.2 Analisis Deskriptif Variable Harga ( $X_2$ ) .....             | 48        |
| 4.2.3 Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....      | 49        |
| 4.3 Hasil Penelitian .....                                           | 50        |
| 4.4 Hasil Uji Kualitas Data .....                                    | 51        |
| 4.4.1 Uji Validitas .....                                            | 51        |
| 4.4.2 Uji Realibilitas .....                                         | 52        |
| 4.5 HASIL Uji Asumsi Klasik .....                                    | 53        |
| 4.5.1 Uji Normalitas.....                                            | 53        |
| 4.5.2 Uji Heteroskedastisitas.....                                   | 56        |
| 4.5.3 Uji Multikolinearitas .....                                    | 58        |
| 4.6 UJI Pengaruh.....                                                | 59        |
| 4.6.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....                          | 59        |
| 4.7 UJI Hipotesis.....                                               | 60        |
| 4.7.1 Hasil Uji F.....                                               | 60        |
| 4.7.2 Hasil Uji T.....                                               | 62        |
| 4.8 Pembahasan.....                                                  | 64        |
| 4.8.1 Hipotesis 1 .....                                              | 64        |
| 4.8.2 Hipotesis 2 .....                                              | 65        |
| 4.8.3 Hipotesis 3 .....                                              | 66        |
| <b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>                                      |           |
| 5.1 Simpulan .....                                                   | 68        |
| 5.2 Saran.....                                                       | 69        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                                           | <b>71</b> |

## **LAMPIRAN**

Lampiran 1 Pendukung Penelitian

Lampiran 2 Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 3 Surat Keterangan Penelitian

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                  | Halaman |
|------------------------------------------------------------------|---------|
| Gambar 2.1 Grafik pelanggan .....                                | 4       |
| Gambar 2.2 Paradigma penelitian .....                            | 27      |
| Gambar 2.3 Hasil uji normalitas pendekatan histogram .....       | 56      |
| Gambar 2.4 Hasil uji normalitas pendekatan grafik.....           | 57      |
| Gambar 2.5 Hasil uji heteroskedastisitas pendekatan grafik ..... | 58      |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                      | Halaman |
|--------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Tabel 1.1 Daftar harga .....                                                         | 3       |
| Tabel 1.2 Penelitian relevan terdahulu .....                                         | 25      |
| Tabel 1.3 Definisi operasional variabel .....                                        | 31      |
| Tabel 1.4 Sampel kerjcie-morgan .....                                                | 34      |
| Tabel 1.5 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....                     | 44      |
| Tabel 1.6 Karakteristik responden berdasarkan umur.....                              | 45      |
| Tabel 1.7 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan .....                        | 46      |
| Tabel 1.8 Distribusi jawaban pernyataan pada indicator keandalan .....               | 47      |
| Tabel 1.9 Distribusi jawaban pernyataan pada indicator ketanggapan .....             | 47      |
| Tabel 1.10 Distribusi jawaban pernyataan pada indicator jaminan .....                | 48      |
| Tabel 1.11 Distribusi jawaban pernyataan pada indicator empati .....                 | 48      |
| Tabel 1.12 Distribusi jawaban pernyataan pada indicator wujud .....                  | 49      |
| Tabel 1.13 Distribusi jawaban pernyataan pada indicator keterjangkauan harga..       | 49      |
| Tabel 1.14 Distribusi jawaban pernyataan pada indicator potongan harga .....         | 50      |
| Tabel 1.15 Distribusi jawaban pernyataan pada indicator <i>repeat purchase</i> ..... | 51      |
| Tabel 1.16 Distribusi jawaban pernyataan pada indicator <i>satisfaction</i> .....    | 51      |
| Tabel 1.17 Distribusi jawaban pernyataan pada indicator <i>word of mouth</i> .....   | 51      |
| Tabel 1.18 Hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan.....                      | 53      |
| Tabel 1.19 Hasil uji validitas variabel harga.....                                   | 53      |
| Tabel 1.20 Hasil uji validitas variabel loyalitas pelanggan.....                     | 53      |
| Tabel 1.21 Indeks koefisien reliabilitas .....                                       | 54      |
| Tabel 1.22 Hasil uji reliabilitas .....                                              | 54      |
| Tabel 1.23 Hasil uji normalitas dengan pendekatan Kolmogorov-smirnov .....           | 56      |
| Tabel 1.24 Hasil uji heteroskedastisitas dengan teknik glejser.....                  | 59      |
| Tabel 1.25 Hasil uji multikolinearitas.....                                          | 60      |
| Tabel 1.26 Hasil regresi linear berganda.....                                        | 61      |
| Tabel 1.27 Hasil uji F .....                                                         | 63      |
| Tabel 1.28 Hasil uji T .....                                                         | 65      |
| Tabel 1.29 Hasil koefisien determinasi ( $R^2$ ) .....                               | 66      |

## DAFTAR RUMUS

|                                               | Halaman |
|-----------------------------------------------|---------|
| Rumus 4.1 Rumus krejcie-morgan .....          | 33      |
| Rumus 4.2 Metode regresi linear berganda..... | 41      |

