

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PRODUK DAN  
PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN  
(Studi Kasus Pada Apotek Puspa Husada kota Ponorogo)**



**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO  
2017**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk dan Persepsi Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen ( Studi Kasus pada Apotek Puspa Husada Ponorogo)

Nama : Binti Laelatul Maesyarah

NIM : 13413104

Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, Maret 2017

Pembimbing I



( Titi Rapini, SE, MM )  
NIP. 19630505 199003 2 003

Pembimbing II



( Dra. Umi Farida, MM )  
NIK. 19610110 199112 13

Mengetahui



Dekan Fakultas Ekonomi

(Titi Rapini, SE, MM)

NIP. 19630505 199003 2 003

Dosen Penguji :



(Titi Rapini, SE, MM)  
NIP. 19630505 199003 2 003



(Naning Kristiyana, SE, MM)  
NIK. 19750921 200309 14

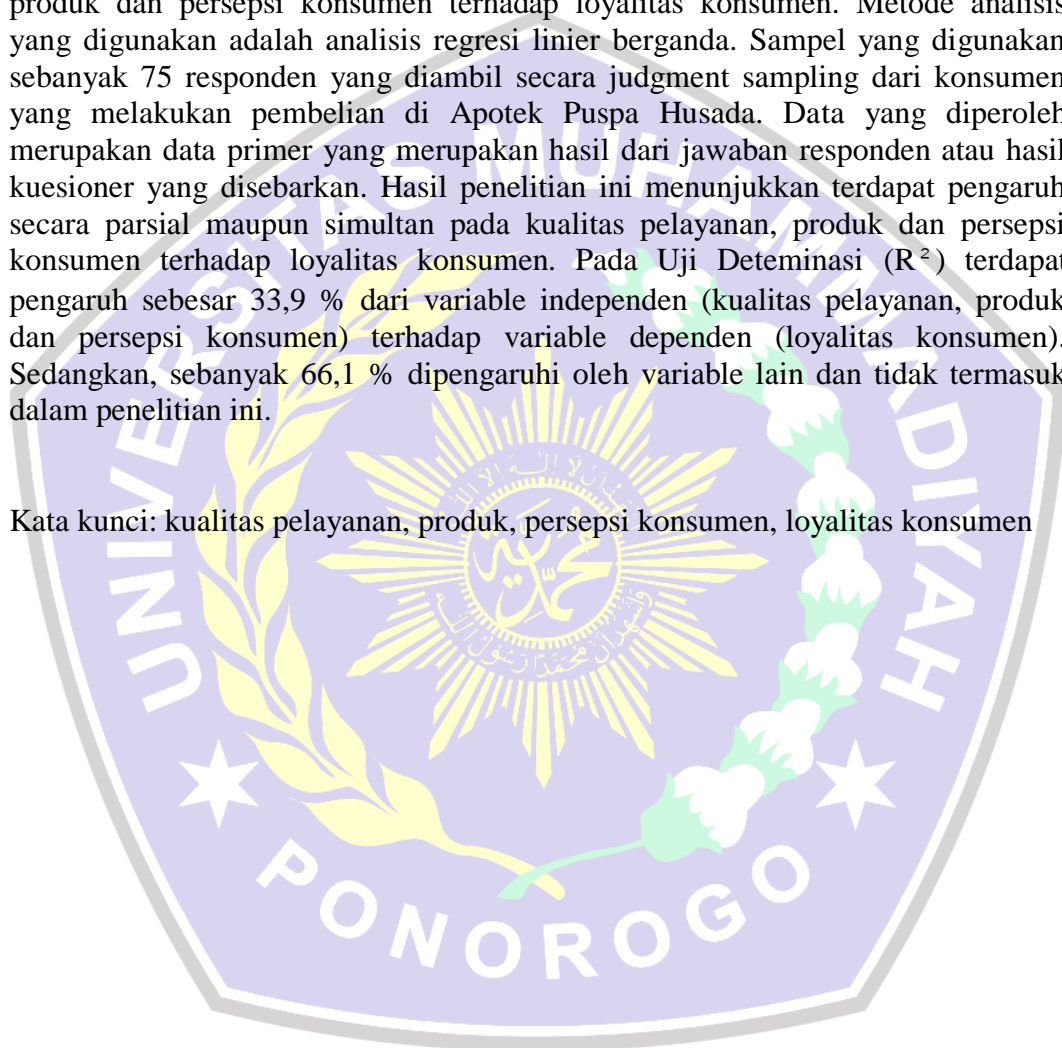


(Hadi Sumarsono, SE, M.Si)  
NIP. 19760508 200501 1 002

## RINGKASAN

Penelitian ini menggunakan variable Independen kualitas pelayanan ( $X_1$ ), produk ( $X_2$ ) dan persepsi konsumen ( $X_3$ ) serta variable Dependen loyalitas konsumen (Y). Tujuan penelitian ini, untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan, produk dan persepsi konsumen terhadap loyalitas konsumen. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Sampel yang digunakan sebanyak 75 responden yang diambil secara judgment sampling dari konsumen yang melakukan pembelian di Apotek Puspa Husada. Data yang diperoleh merupakan data primer yang merupakan hasil dari jawaban responden atau hasil kuesioner yang disebar. Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh secara parsial maupun simultan pada kualitas pelayanan, produk dan persepsi konsumen terhadap loyalitas konsumen. Pada Uji Deteminasi ( $R^2$ ) terdapat pengaruh sebesar 33,9 % dari variable independen (kualitas pelayanan, produk dan persepsi konsumen) terhadap variable dependen (loyalitas konsumen). Sedangkan, sebanyak 66,1 % dipengaruhi oleh variable lain dan tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata kunci: kualitas pelayanan, produk, persepsi konsumen, loyalitas konsumen



## KATA PENGANTAR

Assalmu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk dan Persepsi Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus pada Apotek Puspa Husada Ponorogo)” dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, petunjuk dan saran dari semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua tercinta. Terima kasih tiada terkira buat nasehat, do'a, motivasi, kasih sayang dan pengorbanan baik materiil maupun moril yang telah diberikan selama ini
2. Ibu Titi Rapini, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Ibu Dra. Umi Farida, MM, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Bapak Drs. H. Setyo Adji, MM, selaku dosen pembimbing satu yang telah memberikan bimbingan, motivasi dan berbagai solusi untuk terselesaikannya skripsi ini.

5. Ibu Dra. Umi Farida, MM, selaku pembimbing kedua yang telah membantu memberikan bimbingan, motivasi dan berbagai solusi untuk terselesaikannya skripsi ini.
6. Ibu Retno Widayanti, S.Si, Apt, selaku pimpinan Apotek Puspa Husada yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian skripsi ini.
7. Kakak Khusnul dan adik Lutfi. Terima kasih sudah membantu, memberikan suport dan do'anya selama ini. Semoga cita-cita kalian tercapai.
8. Semua Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan ilmu kepada seluruh mahasiswa khususnya penulis.
9. Seluruh staf karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah membantu proses administrasi dalam penulisan skripsi ini.
10. Konsumen Apotek Puspa Husada selaku responden dalam penelitian ini.
11. Teman-teman kuliah jurusan Manajemen angkatan 2013 dan teman-teman kerja yang telah memberikan dukungan, semangat serta sebuah persahabatan dan kerjasama yang baik. Terutama mas Anam, mbak Nindya, S.Farm, Apt, Aris, Novita, Ryan, Devi, Intan, Arfan, Krisna dan Diana. Semoga kalian semua bisa sukses.
12. Semua pihak yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung dan tidak dapat disebutkan satu persatu.

Hanya do'a tulus yang dapat penulis berikan untuk semua kebaikan yang telah kalian berikan, "satu kebaikan yang kalian lakukan, semoga Allah membalas

dengan seribu kebaikan”. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh mahasiswa, khususnya bagi penulis dan pembaca skripsi ini pada umumnya.

Wassalamu’alaikum Wr.Wb.

Ponorogo, Maret 2017

Binti Laelatul Maesyaroh



**PERNYATAAN TIDAK MENYIMPANG****KODE ETIK PENELITIAN**

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, Maret 2017



(Binti Laelatul Maesyaroh)

NIM. 13413104

## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Pengesahan .....	ii
Ringkasan.....	iii
Kata Pengantar .....	iv
Pernyataan Tidak Menyimpang Kode Etik Penelitian.....	vii
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel .....	xi
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Lampiran.....	xiii
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	5
1.3.1. Tujuan Penelitian .....	5
1.3.2. Manfaat Penelitian .....	5
 <b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Landasan Teori.....	7
2.1.1. Pemasaran .....	7
2.1.2. Manajemen Pemasaran .....	9
2.1.3. Bauran Pemasaran ( <i>Marketing Mix</i> ).....	10



2.1.4. Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.5. Produk.....	14
2.1.6. Perilaku Konsumen.....	20
2.1.7. Persepsi Konsumen.....	26
2.1.8. Loyalitas Konsumen.....	28
2.2. Penelitian Terdahulu.....	33
2.3. Kerangka Pemikiran.....	36
2.4. Hipotesis.....	37
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Ruang Lingkup Penelitian.....	39
3.2. Populasi dan Sampel Penelitian.....	39
3.3. Metode Pengambilan Data.....	41
3.4. Definisi Operasional Variabel.....	43
3.5. Metode Analisis Data.....	46
<b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	55
4.2. Karakteristik Responden.....	63
4.3. Uji Instrumen.....	68
4.4. Identifikasi Jawaban Responden.....	72
4.5. Analisis Data.....	79
4.6. Hasil Pengujian Hipotesis.....	82

4.7. Pembahasan.....88

**BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1. Kesimpulan .....91

5.2. Saran.....92

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 3.1. Operasional Variabel.....	44
Tabel 3.2. Skala Likert .....	47
Tabel 4.1. Tingkat Pendidikan dan Jumlah Karyawan Apotek Puspa Husada .....	59
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	64
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	65
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	67
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas.....	69
Tabel 4.6. Hasil Uji Reliabilitas .....	72
Tabel 4.7. Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan .....	73
Tabel 4.8. Tanggapan Responden Terhadap Produk .....	75
Tabel 4.9. Tanggapan Responden Terhadap Persepsi Konsumen .....	76
Tabel 4.10. Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Konsumen.....	77
Tabel 4.11. Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	79
Tabel 4.12. Hasil Uji Determinasi.....	81
Tabel 4.13. Hasil Uji t.....	83
Tabel 4.14. Hasil Uji F.....	87

**DAFTAR GAMBAR**

	halaman
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Konseptual.....	37
Gambar 4.1. Bagan Struktur Organisasi Apotek Puspa Husada .....	60
Gambar 4.2. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
Gambar 4.3. Data Responden Berdasarkan Usia .....	66
Gambar 4.4. Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	67
Gambar 4.5. Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho Hasil Uji t .....	84
Gambar 4.6. Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho Hasil Uji F .....	87

