

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Shalawat serta salam semoga senantiasa dilimpahkan kepada junjungan alam Nabi Muhammad SAW beserta keluarganya, sahabatnya serta kepada para umatnya yang senantiasa patuh dan taat kepada ajarannya.

Skripsi ini berjudul “**Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Loyalitas Pelanggan**” (Survei pada Pelanggan di Kimia Farma Apotek Cirebon) yang disusun untuk memperoleh temuan mengenai: 1) bagaimana gambaran pelayanan prima pada Kimia Farma Apotek Cirebon, 2) bagaimana gambaran loyalitas pelanggan Kimia Farma Apotek Cirebon, 3) seberapa besar pelayanan prima dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan Kimia Farma Apotek Cirebon.

Penulis menyadari bahwa di dalam penulisan skripsi ini terdapat banyak kesalahan dan ketidaksempurnaan yang disebabkan oleh keterbatasan wawasan dan pengetahuan dari penulis. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun untuk dijadikan landasan perbaikan yang berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan sangat penulis harapkan.

Bandung, Juni 2012

Restina, 2012

Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Loyalitas Pelanggan: Survei pada Pelanggan di Kimia Farma Apotek Cirebon

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan nikmat sehat dan nikmat iman sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, karena skripsi ini tidak akan terwujud tanpa pertolongan-Nya. Penulis sangat berterima kasih pada Ibunda dan Ayahanda tercinta, Ani Hoerani dan Taryan S. As'ari, S.H., serta saudara-saudariku, Thira Eva Rahayu, S.St, dan Cendikia Azwar Abdullah yang tidak pernah berhenti memberikan kasih sayang, perhatian, motivasi dan dukungan moril maupun materi yang telah diberikan serta do'a yang selalu mengiringi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini khususnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Edi Suryadi, M.Si. selaku Dekan Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis Universitas Pendidikan Indonesia.
2. Bapak Prof. Dr. H. Disman, M.Si. selaku Pembantu Dekan Bidang Akademik dan Kemahasiswaan Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis Universitas Pendidikan Indonesia.
3. Bapak Dr. Lili Adi Wibowo, S.Sos., S.Pd., M.M. selaku Ketua Program Studi Pendidikan Manajemen Bisnis FPEB Universitas Pendidikan

Restina, 2012

Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Loyalitas Pelanggan: Survei pada Pelanggan di Kimia Farma Apotek Cirebon

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

Indonesia yang telah memberikan bimbingan kepada penulis pada awal penyusunan skripsi ini.

4. Bapak Dr. H. Hari Mulyadi, M.Si., selaku Ketua Tim Pengembangan Penulisan Skripsi Program Studi Pendidikan Manajemen Bisnis FPEB Universitas Pendidikan Indonesia yang telah memberikan ilmunya, semoga dapat bermanfaat.
5. Bapak Sunanta Syarif, S.E., M.M. selaku Pembimbing I atas segala keikhlasan, kesabaran, ketelitian, dan kesungguhannya dalam membimbing serta memberikan pengarahan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Semoga ilmu yang telah Bapak sampaikan bermanfaat dan dibalas oleh Allah SWT sebagai amal kebajikan.
6. Bapak Drs. Bambang Widjajanta, M.M. selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk selalu membimbing dengan kesabaran dan ketelitian dan telah banyak memberikan motivasi serta pengarahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Semoga Allah SWT memberikan balasan yang lebih baik dan penuh keberkahan hidup.
7. Segenap Dosen dan Staf Program Studi Pendidikan Manajemen Bisnis yang telah membantu dan memberikan bimbingan pada penulis dalam menyelesaikan studi di Universitas Pendidikan Indonesia.

Restina, 2012

Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Loyalitas Pelanggan: Survei pada Pelanggan di Kimia Farma Apotek Cirebon

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

8. Segenap karyawan dan pelanggan Kimia Farma Apotek Cirebon yang telah membantu penulis untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini .
9. Sahabat-sahabatku, Fuji Nurmutia, S.Pd., Ira Valentina Silalahi, S.Pd., Dessy Rahmawati, S.Pd., Tiffany Lengkong, Deffi Dwi Putri, dan Devi Novita Putri, terima kasih untuk hari-hari yang kita lewati bersama sewaktu perkuliahan, bimbingan hingga saat ini di Program Studi Pendidikan Manajemen Bisnis. Susah dan senang bersama yang tidak akan pernah terlupakan,
10. Bambang Pramono, S.E. dan keluarga, terima kasih banyak atas segala perhatian, kesabaran, kebersamaan, dan dukungan moril selama penulis menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-teman seperjuangan seminar proposal skripsi dan sidang, Erma Rachmawati, Sheila Nurazizah, S.Pd., Neni Rochani, S.Pd, Asti Nurul Saiful, S.Pd., Delis Risnawati, S.Pd., Iis Wiwin Yuyanti, S.Pd., Deni Noerdiansyah, S.Pd., Adang Riyanto, S.Pd., Wahyu Septian, S.Pd., dan Abdul Hadi, S.Pd., terimakasih atas kebersamaannya disela-sela menunggu dosen.
12. Teman-teman satu perjuangan Manajemen Bisnis 2007 dari awal perkuliahan hingga saat ini Yuyu Sri Rahayu S.Pd, Arnis Metha Putri S.Pd, Irfina Mubarantri, Eris Riskiani, Rubby Rahman T., S.Pd., Tegas Yudanianto, S.Pd., dan rekan-rekan lain yang tidak bisa disebutkan satu-

Restina, 2012

Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Loyalitas Pelanggan: Survei pada Pelanggan di Kimia Farma Apotek Cirebon

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

persatu terima kasih atas *sharing*, motivasi dan bantuannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

13. Teman-teman satu perjuangan KKN dan PLP SMKN 1 Bandung, Dewi Nur Fatimah, Lovely Nanda Putra, Rona Apriani, Dede Iman S.Pd., Mika Maulana S.Pd., M. Syafei, Eldora, Betty Anggraeni, Neng Dian, Nursyifa Utami, Zakiyah Turoh S.Pd, Lilis Siti R., Zelia Jerrita, Della Damayanti, Madam Rita S.Pd., Madam Sintia dan Yunifar.
14. Teman-teman Puri Cita, Irma Suryani, Ardella Prasasti Abid, S.H., Denise Anastasia, dan Nanda Shiya, terima kasih atas kebersamaan dan dukungannya selama penulis menyelesaikan skripsi ini, canda tawa serta berbagi susah senang bersama sebagai anak kosan.
15. Seluruh rekan yang tidak bisa penulis tulis satu persatu disini.

Terimalah persembahan karya ananda, buah dari perjalanan dan perjuangan dalam menuntut ilmu, semoga mendapat keridhoan-Nya. Semoga Allah SWT memberikan balasan atas kemurahan dan amal baik semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Amin.

Bandung, Juni 2012

Restina, 2012

Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Loyalitas Pelanggan: Survei pada Pelanggan di Kimia Farma Apotek Cirebon

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

Restina



Restina, 2012

Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Loyalitas Pelanggan: Survei pada Pelanggan di Kimia Farma Apotek Cirebon

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

viii

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	iii
UCAPAN TERIMA KASIH	iv
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	18
1.3 Rumusan Masalah	19
1.4 Tujuan Penelitian	19
1.5 Kegunaan Penelitian	20
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka	22
2.1.1 Konsep Pelayanan Prima	33
2.1.1.1 Definisi Pelayanan Prima	34
2.1.1.2 Dimensi Pelayanan Prima	36

Restina, 2012

Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Loyalitas Pelanggan: Survei pada Pelanggan di Kimia Farma Apotek Cirebon

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

2.1.2 Konsep Loyalitas Pelanggan	40
2.1.2.1 Definisi Loyalitas Pelanggan	41
2.1.2.2 Karakteristik Loyalitas Pelanggan	42
2.1.2.3 Aspek yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan.....	44
2.1.2.4 Jenis-jenis Loyalitas	47
2.1.2.5 Tahapan Loyalitas Pelanggan	49
2.1.3 Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Loyalitas Pelanggan	54
2.1.4 Orisinalitas Penelitian	55
2.2 Kerangka Pemikiran	58
2.3 Hipotesis	63
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	
3.1 Objek Penelitian	64
3.2 Metode Penelitian	65
3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan	65
3.2.2 Operasionalisasi Variabel	67
3.2.3 Jenis dan Sumber Data	71
3.2.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	73
3.2.4.1 Populasi	73
3.2.4.2 Sampel	74
3.2.4.3 Teknik Sampling.....	75
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data	76
3.2.6 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas	77

Restina, 2012

Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Loyalitas Pelanggan: Survei pada Pelanggan di Kimia Farma Apotek Cirebon

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

3.2.6.1 Hasil Pengujian Validitas	78
3.2.6.2 Hasil Pengujian Reliabilitas	83
3.2.7 Teknik Analisis Data	85
3.2.7.1 Analisis Deskriptif	86
3.2.7.2 Analisis Verifikatif Menggunakan Korelasi dan Regresi Linier Sederhana	87
3.2.8 Pengujian Hipotesis	91
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Profil Perusahaan dan Pelanggan Kimia Farma Apotek Cirebon	93
4.1.1 Profil Perusahaan	93
4.1.1.1 Budaya Perusahaan	93
4.1.1.2 Identitas Perusahaan	94
4.1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan	95
4.1.2 Karakteristik Responden dan Pengalaman Responden	95
4.1.2.1 Karakteristik Responden	95
4.1.2.2 Pengalaman Responden	97
4.2 Tanggapan Responden terhadap Pelayanan Prima	99
4.3 Tanggapan Responden terhadap Loyalitas Pelanggan Kimia Farma Apotek	108
4.4 Pengujian Hipotesis Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Loyalitas Pelanggan	119
4.4.1 Analisis Korelasi	119

Restina, 2012

Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Loyalitas Pelanggan: Survei pada Pelanggan di Kimia Farma Apotek Cirebon

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

4.4.2 Analisis Regresi Linier Sederhana	122
4.4.3 Koefisien Determinasi	124
4.5 Implikasi Hasil Penelitian	125
4.5.1 Implikasi Hasil Temuan Penelitian Bersifat Teoritis	125
4.5.2 Implikasi Hasil Temuan Penelitian Bersifat Empiris	126
4.5.3 Implikasi Hasil Temuan Penelitian Bagi Pengembangan Pendidikan Manajemen Bisnis	129
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
5.1 Kesimpulan	134
5.2 Rekomendasi	136
DAFTAR PUSTAKA	139
LAMPIRAN	

Restina, 2012

Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Loyalitas Pelanggan: Survei pada Pelanggan di
Kimia Farma Apotek Cirebon

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul Tabel	Hal
1.1	Daftar Apotek di Cirebon	4
1.2	Rata-rata Pembeli Obat Berdasarkan Resep	5
1.3	Jumlah Apotek yang Dipercaya	6
1.4	Tingkat Kepuasan Pelayanan	7
1.5	SOP Pelayanan Kimia Farma Apotek	11
1.6	Pelayanan Prima di Kimia Farma Apotek Cirebon	14
2.1	Sasaran dan Manfaat Dari <i>Service Excellence</i>	37
2.2	Definisi Loyalitas Pelanggan	41
2.3	Orisinalitas Penelitian	55
3.1	Operasional Variabel	68
3.2	Jenis dan Sumber Data	72
3.3	Hasil Pengujian Validitas Pelayanan Prima	80
3.4	Hasil Pengujian Validitas Loyalitas Pelanggan	81
3.5	Hasil Pengujian Reliabilitas	85
3.6	Penafsiran Hasil Perhitungan Responden	87
3.7	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	89
3.8	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Determinasi	91
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	96
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	96

Restina, 2012

Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Loyalitas Pelanggan: Survei pada Pelanggan di Kimia Farma Apotek Cirebon

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

4.3	Pengalaman Responden Berdasarkan Pernah atau Tidaknya Menebus Resep Obat di Apotek Selain Kimia Farma Apotek	97
4.4	Pengalaman Responden Berdasarkan Alasan Menebus Resep Obat di Kimia Farma Apotek	98
4.5	Tanggapan Responden terhadap Kecepatan dalam Pelayanan Prima Kimia Farma Apotek Cirebon	100
4.6	Tanggapan Responden terhadap Keramahan dalam Pelayanan Prima Kimia Farma Apotek Cirebon	102
4.7	Tanggapan Responden terhadap Kenyamanan dalam Pelayanan Prima Kimia Farma Apotek Cirebon	104
4.8	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Prima	106
4.9	Tanggapan Responden terhadap Pembelian Ulang dalam Loyalitas Pelanggan Kimia Farma Apotek Cirebon	109
4.10	Tanggapan Responden Terhadap Penolakan terhadap Jasa Apotek Pesaing dalam Loyalitas Pelanggan Kimia Farma Apotek Cirebon	111
4.11	Tanggapan Responden terhadap Penciptaan Prospek atau Menarik Pelanggan Baru dalam Loyalitas Pelanggan Kimia Farma Apotek Cirebon	113
4.12	Tanggapan Responden terhadap Pembelian di Luar Lini Produk dalam Loyalitas Pelanggan Kimia Farma Apotek Cirebon	115
4.13	Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Loyalitas Pelanggan	117
4.14	<i>Output</i> Koefisien Korelasi	120
4.15	Model <i>Summary</i>	121

Restina, 2012

Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Loyalitas Pelanggan: Survei pada Pelanggan di Kimia Farma Apotek Cirebon

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

4.16	<i>Descriptive Statistics</i>	122
4.17	<i>Output Koefisien Regresi</i>	122

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Hal
1.1	Tingkat Kesehatan Penduduk di Indonesia	1
1.2	Klasifikasi Jasa Hibrid	16
2.1	Sasaran dan Manfaat dari <i>Service Excellence</i>	23
2.2	<i>Six Sector Service Matrix</i>	28
2.3	<i>What Affect Customer Loyalty</i>	45
2.4	Empat Jenis Loyalitas	47
2.5	<i>The Pyramid Loyalty</i>	51
2.6	<i>The Customer Pyramid</i>	52
2.7	Model Loyalitas Pelanggan	53
2.8	Kerangka Pemikiran Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Loyalitas Pelanggan	62
2.9	Paradigma Penelitian Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Loyalitas Pelanggan	63
4.1	Diagram Garis Linier Pelayanan Prima terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Kimia Farma Apotek Cirebon	124

Restina, 2012

Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Loyalitas Pelanggan: Survei pada Pelanggan di Kimia Farma Apotek Cirebon

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu