

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP PERCEIVED CUSTOMER  
VALUE PADA APOTEK DI JAKARTA**

*(Studi Kasus pada Apotek K-24 Curug, Kalimalang)*

**TUGAS AKHIR**



**M. AZKA HABIBIE**

**1161001125**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS BAKRIE**

**2022**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP PERCEIVED CUSTOMER  
VALUE PADA APOTEK DI JAKARTA**

*(Studi Kasus pada Apotek K-24 Curug, Kalimantan)*

**TUGAS AKHIR**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana  
Manajemen



**Disusun Oleh:**

**M. AZKA HABIBIE**

**1161001125**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS BAKRIE**


**2022**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.**

**Nama : M. Azka Habibe**

**NIM : 1161001125**

**Tanda Tangan :** 

**Tanggal : 16 Februari 2023**

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : M. Azka Habibie  
NIM : 1161001125  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Judul Skripsi : Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap  
Perceived Customer Value Pada Apotek di Jakarta

**Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie**

## DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Holila Hatta, S.Pd., M.M. (  )

Penguji : Dominica A. Widyastuti, S.E., M.M. (  )

Penguji : Ananda Fortunisa, S.E., M.Si. (  )

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 16 Februari 2023

## UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena telah melimpahkan berkat dan rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “**Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Perceived Customer Value Pada Apotek di Jakarta**”. Penulis menyadari bahwa, tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit untuk menyelesaikan studi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua penulis dan juga kakak-kakak penulis yang telah memberikan doa, dukungan, nasehat dan motivasi.
2. Ibu Holila Hatta. S.Pd.,M.M selaku dosen pembimbing yang sudah memberikan bimbingan selama proses penyelesaian tugas akhir ini.
3. Ibu Dominica Arni Widyastuti. S.E., M.M selaku dosen pembahas yang telah memberikan saran dan masukan untuk penyempurnaan tugas akhir ini.
4. Semua kawan-kawan NF & Discord yang telah mensupport saya secara moril.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan dan kesalahan, oleh karena itu saran yang membangun sangat dibutuhkan penulis untuk menyempurnakan Tugas Akhir ini.

Jakarta, 04 Februari 2023



M. Azka Habibie

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Bakrie, Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : M. Azka Habibie

NIM : 1161001125

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

### **Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Perceived Customer Value Pada Apotek di Jakarta**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 16 Februari 2023

Yang Menyatakan



(M. Azka Habibie)

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP PERCEIVED CUSTOMER  
VALUE PADA APOTEK DI JAKARTA**

M Azka Habibie<sup>1</sup>

---

**ABSTRAK**

Persepsi pasien terhadap layanan yang diberikan oleh penyedia layanan kesehatan sangat penting untuk keberhasilan pemberian layanan kesehatan. Studi ini meneliti nilai yang diciptakan oleh apotek yang didefinisikan sebagai nilai pelanggan yang dirasakan di pasar obat melalui berbagai elemen kualitas layanan. Peneliti menggunakan model jalur yang menggambarkan hubungan antara elemen-elemen layanan dan nilai pelanggan yang dirasakan (PCV). Peneliti menggunakan data yang diperoleh dari 102 kuesioner yang diisi oleh responden-responden dalam satu bulan terakhir di Apotek K-24 Curug, Kalimalang. Elemen-elemen layanan interaksi personal, aspek fisik, kebijakan toko berpengaruh signifikan dan positif terhadap nilai pelanggan yang dirasakan. Dengan demikian, apotek dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan jika mereka mempertimbangkan perspektif pelanggan dan fokus pada elemen-elemen layanan yang relevan. Untuk meningkatkan manfaat, interaksi pribadi tampaknya menjadi hal yang paling penting untuk ditangani dengan tepat.

Kata Kunci: kepuasan pelanggan, loyalitas, apoteker, kualitas layanan

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Bakrie

***ANALYSIS OF SERVICE QUALITY FACTORS ON  
PERCEIVED CUSTOMER VALUE AT PHARMACY IN  
JAKARTA***

M Azka Habibie<sup>2</sup>

---

**ABSTRACT**

A patient's perception of the service provided by a health care provider is essential for the successful delivery of health care. This study examines the value created by community pharmacies—defined as perceived customer value—in the drug market through varying elements of service quality. Researcher use a path model that describes the relationship between service elements and perceived customer value. Researcher use data obtained from 102 questionnaires on respondents' fill in the last one months in Apotek K-24 Curug, Kalimalang. The service elements personal interaction, physical aspect, store policy have a positive significant effect on perceived customer value. Thus, pharmacies may enhance customer satisfaction and loyalty if they consider the customer perspective and focus on the relevant service elements. To enhance benefit, personal interaction appears to be most important to address appropriately.

Keywords: client satisfaction, loyalty, pharmacists, service quality

---

<sup>2</sup> Student of Management Study Program, University of Bakrie



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>UNGKAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2Rumusan Masalah .....</b>	<b>5</b>
<b>1.3Tujuan Penelitian.....</b>	<b>6</b>
<b>1.4Manfaat Penelitian.....</b>	<b>6</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORITIS ..</b>	<b>8</b>
<b>2.1Kualitas Pelayanan .....</b>	<b>8</b>
<b>2.2Pengertian Perceived Value .....</b>	<b>12</b>
<b>2.3Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>14</b>
<b>2.4Kerangka Berfikir.....</b>	<b>16</b>
<b>2.5Hipotesis Penelitian.....</b>	<b>16</b>
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>18</b>
<b>3.1Pengumpulan Data .....</b>	<b>18</b>
<b>3.2Objek Penelitian.....</b>	<b>18</b>
<b>3.3Metode Pengambilan Sampel .....</b>	<b>18</b>
<b>3.4Desain Kuesioner .....</b>	<b>19</b>
<b>3.5Metode Analisis Data.....</b>	<b>23</b>
<b>3.6Uji Asumsi Klasik .....</b>	<b>25</b>
<b>3.7Model Persamaan Penelitian .....</b>	<b>26</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>28</b>
<b>4.1Gambaran Umum Apotek K-24 .....</b>	<b>28</b>
<b>4.2Responden Penelitian .....</b>	<b>29</b>
<b>4.3Hasil Uji Validitas.....</b>	<b>29</b>
<b>4.4Hasil Uji Reliabilitas.....</b>	<b>31</b>

<b>4.5 Analisis Regresi Linear Berganda.....</b>	<b>32</b>
<b>4.6 Pembahasan.....</b>	<b>41</b>
<b>BAB V.....</b>	<b>47</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>47</b>
<b>5.1 Kesimpulan.....</b>	<b>47</b>
<b>5.2 Saran .....</b>	<b>48</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>49</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>51</b>

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir .....	16
Gambar 3.1 Desain Kuesioner.....	20
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas .....	38
Gambar 4.2 Hasil Scatterplot .....	41

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel .....	21
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas .....	30
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	31
Tabel 4.3: Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	32
Tabel 4.4 Hasil Uji F.....	33
Tabel 4.5 Hasil Uji T.....	34
Tabel 4.6 Hasil Regresi .....	36
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas .....	39

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 HASIL UJI VALIDITAS.....	51
Lampiran 2 HASIL UJI VALIDITAS PRETEST (38 RESPONDEN).....	54
Lampiran 3 HASIL UJI RELIABILITAS .....	56
Lampiran 4 HASIL UJI RELIABILITAS PRETEST (38 RESPONDEN) .....	57
Lampiran 5 HASIL UJI KOEFISIEN DETERMINASI .....	57
Lampiran 6 HASIL UJI T.....	58
Lampiran 7 HASIL UJI F.....	58
Lampiran 8 UJI NORMALITAS.....	59
Lampiran 9 UJI MULTIKOLINEARITAS .....	59
Lampiran 10 UJI HETEROKEDASTISITAS .....	60
Lampiran 11 LAMPIRAN KUESIONER .....	61