

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI APOTEK WAGAS AMUNTAI
TENGAH HULU SUNGAI UTARA**

KARYA TULIS ILMIAH

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Diploma (D3)
Pada Program Studi Administrasi Bisnis**



OLEH

**FAUZIAH
202210**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)
AMUNTAI
2025**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI APOTEK WAGAS AMUNTAI
TENGAH HULU SUNGAI UTARA**

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan untuk memenuhi syarat-syarat guna meraih gelar Diploma 3 (D3)

Pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai



OLEH :

FAUZIAH

NPM : 202210

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)**

AMUNTAI

2025

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah, dan pertolongan-Nya sehingga penulisan Karya Tulis Ilmiah ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Capaian ini tidak lepas dari dukungan, doa, dan semangat yang diberikan oleh berbagai pihak yang memiliki peran penting dalam kehidupan dan proses akademik penulis.

1. Ucapan terima kasih yang tulus penulis sampaikan kepada Ayahanda dan Ibunda tercinta atas segala doa yang tiada henti, kasih sayang, dan dukungan yang diberikan selama proses penyusunan karya ini. Semoga Allah SWT senantiasa menganugerahkan kesehatan, kebahagiaan, dan keberkahan kepada mereka. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam berbakti sebagai seorang anak; oleh karena itu, penulis memohon maaf dan memohon restu agar senantiasa dimudahkan dalam meraih kesuksesan.
2. Penulis juga menyampaikan apresiasi kepada keluarga dan kerabat yang telah memberikan dukungan moril dan spiritual selama proses studi, serta kepada sahabat-sahabat terdekat yang telah kebersamai dalam berbagai situasi khususnya rekan seperjuangan yang selalu berbagi semangat dan ilmu di lingkungan kampus: Hasanah, Murdiatun Nisa, Rossyadah, dan Susan Nor Khazainah. Semoga tali silaturahmi ini tetap terjalin dan kita dipertemukan kembali dalam kesempatan terbaik di masa depan.
3. Ucapan terima kasih yang mendalam penulis sampaikan kepada Ibu Dosen Pembimbing saya Ibu Nurul Hasanah yang telah membimbing penulis

dengan kesabaran dan ketelitian selama proses penyusunan karya ilmiah ini. Bimbingan yang lemah lembut, penjelasan yang komprehensif, serta ketelatenan dalam memberikan arahan sangat berarti bagi penulis. Semoga segala ilmu yang diberikan menjadi amal jariyah yang bermanfaat.

4. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada sahabat saya di tempat kerja yang telah memberikan semangat dan saling menguatkan dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Ucapan khusus penulis sampaikan kepada Ahya dan Habibah atas dukungan emosional, doa, dan semangat yang terus mengalir, serta kesediaan untuk menjadi tempat berbagi dalam situasi terberat sekalipun. Semoga kebahagiaan dan keberkahan senantiasa menyertai kalian.
5. Penghargaan penulis berikan kepada Ibu Fatimah, dosen pembimbing magang yang hingga saat ini masih menjaga komunikasi dengan penuh kepedulian melalui pesan singkat. Beliau tak hanya memberikan semangat dan saran, namun juga menjadi sosok yang menguatkan penulis saat semangat mulai meredup. Terima kasih atas dedikasi dan dorongan yang berarti.
6. Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada Muhammad Bahrul Ilmi, sosok yang telah menemani penulis sejak masa SMA tahun 2018 hingga saat ini. Dia adalah tempat berbagi pikiran, saling menguatkan dalam proses penyusunan hingga penyelesaian karya tulis ini. Terima kasih atas kesabaran, kesetiaan, dan kebersamaan yang telah mengiringi perjalanan ini. Semoga segala kebaikan senantiasa menyertai langkah-langkahnya.

7. Sebagai penutup, penulis ingin mengungkapkan penghargaan terdalam kepada diri sendiri, kepada Fauziah, seorang perempuan berusia 23 tahun yang telah berjuang merakit masa depan dengan ketekunan dan keberanian. Terima kasih telah bertahan dalam berbagai keterbatasan, tetap melangkah meski penuh keraguan, dan memilih untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terima kasih karena telah menjadi pendamping terbaik bagi diri sendiri dalam keheningan, dalam lelah, serta dalam kebimbangan. Meskipun hasil tak selalu sejalan dengan harapan, keberanian untuk terus mencoba dan belajar adalah kekuatan yang patut dihargai. Semoga semangat untuk bangkit dan melanjutkan langkah tetap menyala dalam setiap fase kehidupan.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

KARYA TULIS ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fauziah

NPM : 202210

Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI APOTEK WAGAS
AMUNTAI TENGAH HULU SUNGAI UTARA

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Tulis Ilmiah yang saya tulis adalah hasil karya saya sendiri bukan hasil jiplakan atau plagiat dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar diploma di perguruan tinggi mana pun.

Sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah penulis atau terbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis diacu dalam naskah ini disebut dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, apabila dikemudian hari ternyata saya terbukti melakukan pelanggaran akademik tersebut di atas, saya bersedia menerima sanksi dicabut ijazah serta gelar yang telah diberikan kepada saya.

Amuntai, Juli 2025

Yang membuat Pernyataan



Fauziah

TANDA PERSETUJUAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI APOTEK WAGAS AMUNTAI TENGAH HULU
SUNGAI UTARA

TUGAS AKHIR

Telah disetujui dan disahkan

Pada tanggal, Juli 2025


Untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Administrasi Bisnis Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
Disetujui

Ketua
Program Studi Administrasi Bisnis

Dosen Pembimbing



Haris Fadillah, S.Sos., M.A.B. CLMA[®]
NIK. 19940609 201509 1 020


Nurul Hasanah S.Pd, MM, CPSM
NUPTK. 3358765666230230

Disusun oleh
Ketua
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai



Dr. Rendy, S.Sos., M.AP., CIOaR, CIOaR
NIK. 19891025 201807 1 030

PENGESAHAN UJIAN TUGAS AKHIR
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI APOTEK WAGAS AMUNTAI TENGAH HULU
SUNGAI UTARA



Disusun Oleh :

_Nama : Fauziah

Npm : 202210

Telah dipertahankan didepan tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Administrasi Bisnis Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai pada tanggal, Juli 2025 dan dinyatakan telah memenuhi syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya.

Susunan Tim Penguji

	Nama Lengkap	Tanda Tangan
Ketua Merangkap Anggota	Nurul Hasanah S.Pd, MM, CPSM	
Sekretaris Merangkap Anggota	Haris Fadillah, S.Sos., M.A.B. CLMA [®]	

Amuntai, Juli 2025

Ketua
Program Studi Administrasi Bisnis

Ketua
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai



Haris Fadillah, S.Sos., M.A.B. CLMA[®]
NIK. 19940609 201509 1 020



Dr. Reno Affrian, S.Sos., M.AP., CIOaR, CIOaR
NIK. 19891025 201807 1 030

MOTTO

“Batas kemampuan seseorang bukan pada fisik, melainkan pada kemauan”

“Jatuh bangun yang dilalui hanya diri sendiri yang merasakan dan otak yang sudah mau berjuan

“Apapun yang menjadi takdirmu, akan mencari jalannya menemukanmu”

(Ali bin Abi Thalib)

ABSTRAK

Fauziah, NPM: 202210, Judul **”PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI APOTEK WAGAS AMUNTAI TENGAH, HULU SUNGAI UTARA”** dibawah bimbingan Ibu Nurul Hasanah S.Pd, MM, CPSM.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh peran strategis apotek sebagai penyedia layanan kesehatan yang secara langsung memenuhi kebutuhan masyarakat, khususnya dalam penyediaan obat-obatan. Apotek Wagas Amuntai Tengah dipilih sebagai objek penelitian karena tingginya intensitas kunjungan masyarakat disertai keluhan terkait lambatnya pelayanan, komunikasi yang kurang efektif, dan suasana layanan yang kurang nyaman.

Kerangka teori penelitian mengacu pada model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, mencakup lima dimensi: *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Variabel kepuasan pelanggan diukur berdasarkan delapan indikator dari Kotler, meliputi kualitas layanan, harga, pengalaman, harapan, ketersediaan, pelayanan pelanggan, emosi, dan citra perusahaan.

Penelitian menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan teknik purposive sampling terhadap 100 responden pelanggan Apotek Wagas. Data diperoleh melalui kuesioner, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan regresi linear sederhana dengan bantuan SPSS versi 27. Seluruh instrumen penelitian telah diuji validitas dan reliabilitasnya.

Hasil analisis menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien determinasi sebesar 33,7%. Dimensi *responsiveness* dan *assurance* merupakan faktor dominan yang memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel di luar ruang lingkup penelitian.

Kesimpulan penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan berbanding lurus dengan peningkatan kepuasan pelanggan. Pihak Apotek Wagas disarankan untuk mempercepat proses layanan, memperjelas informasi obat, serta memperkuat interaksi yang ramah dan empatik guna meningkatkan mutu layanan dan pengalaman pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Apotek

ABSTRACT

Fauziah, NPM : 202210, Title "**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT WAGAS AMUNTAI TENGAH PHARMACY, HULU SUNGAI UTARA**" under the guidance of Mrs. Nurul Hasanah S.Pd, MM, CPSM.

This study is motivated by the strategic role of pharmacies as healthcare service providers that directly meet public needs, particularly in the provision of medicines. Wagas Pharmacy in Amuntai Tengah was selected as the research object due to the high volume of customer visits accompanied by complaints regarding slow service, ineffective communication, and an uncomfortable service atmosphere.

The theoretical framework adopts the SERVQUAL model developed by Parasuraman, Zeithaml, and Berry, which encompasses five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Customer satisfaction as the dependent variable is measured using eight indicators from Kotler, including service quality, price, experience, expectations, availability, customer service, emotions, and corporate image.

This study employs a descriptive quantitative approach with purposive sampling of 100 Wagas Pharmacy customers. Data were collected through questionnaires, observations, and documentation, then analyzed using simple linear regression with the assistance of SPSS version 27. All research instruments were tested for validity and reliability.

The results indicate that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, with a coefficient of determination of 33.7%. The dimensions of responsiveness and assurance emerged as the most dominant factors influencing customer satisfaction, while the remaining variation is explained by factors beyond the scope of this study.

The study concludes that improving service quality directly correlates with higher customer satisfaction levels. Wagas Pharmacy is recommended to enhance service speed, provide clearer medication information, and foster friendly, empathetic interactions to improve service quality and customer experience.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Pharmacy

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr.wb Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, saya panjatkan puja dan puji syukur atas kehadiran-Nya, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan inayah-Nya kepada saya, sehingga saya dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI APOTEK WAGAS AMUNTAI TENGAH HULU SUNGAI UTARA”**. Dalam pembuatan Karya Tulis Ilmiah ini penulis banyak mengalami hambatan dan kesulitan. Namun, berkat dukungan, dari berbagai pihak akhirnya penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.

Untuk itu pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Reno Affrian S.Sos, M.AP., CIQnR, CIQaR, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.
2. Haris Fadillah, S.Sos., M.A.B. CLMA[®], selaku ketua Program Studi Administrasi Bisnis Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.
3. Ibu Nurul Hasanah S.Pd, MM, CPSM Selaku Dosen Pembimbing saya
4. Seluruh dosen beserta staf tata usaha beserta jajarannya yang ada di Sekolah Tinggi Ilmu Administasi (STIA) Amuntai.
5. Seluruh keluarga, teman-teman dan pihak terkait lainnya yang membantu memberi dukungan, motivasi dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.

6. Seluruh pihak terkait yang terlibat dalam penyelesaian Karya Tulis Ilmiah ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini masih memiliki banyak kekurangan. Meskipun demikian, penulis berharap karya ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan. Segala bentuk kritik, saran, dan masukan yang bersifat membangun akan diterima dengan terbuka guna penyempurnaan karya ini di masa mendatang.

Amuntai, Juli 2025



Fauziah

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS ILMIAH.....	v
TANDA PERSETUJUAN	vi
PENGESAHAN UJIAN TUGAS AKHIR	vii
BERITA ACARA UJIAN AKHIR KARYA ILMIAH.....	viii
MOTTO	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Masalah.....	3
1.3 Rumusan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI	5
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	5

2.2 Tinjauan Teoritis	8
2.2.1 Kualitas Pelayanan	8
2.2.2 Kualitas Pelayanan Di Apotek	13
2.2.3 Konsep Dasar Kepuasan Pelanggan.....	18
2.2.4 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan	20
2.2.5 Kepuasan Pelanggan di Apotek	22
2.3 Kerangka Pemikiran.....	27
2.4 Hipotesis.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Lokasi Penelitian.....	29
3.2 Pendekatan Penelitian	29
3.3 Tipe Penelitian	30
3.4 Populasi Dan Sampel	31
3.4.1 Populasi.....	31
3.4.2 Sampel.....	31
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	33
3.6 Instrumen Penelitian.....	35
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.7.1 Kuesioner	38
3.7.2 Observasi.....	38
3.7.3 Dokumentasi	38

3.8 Teknik Penentuan Skor	39
3.9 Uji Validitas dan Reliabilitas	39
3.9.1 Uji Validitas	39
3.9.2 Uji Reliabilitas	40
3.10 Teknik Analisis data.....	41
3.10.1 Koefisien Determinasi.....	41
3.10.2 Analisis regresi sederhana.....	42
3.10.3 Uji t (Uji Parsial).....	42
3.10.4 Uji Asumsi Klasik.....	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	45
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	45
4.1.2 Visi dan Misi Apotek	46
4.1.3 Struktur Organisasi	47
4.2 Hasil dan Pembahasan.....	48
4.2.1 Analisis Deskriptif	48
4.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....	53
4.2.3 Analisis Kuantitatif	63
4.3 Pembahasan.....	74
BAB V PENUTUP	80
5.1 Kesimpulan	80

5.2 Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN.....	89

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	5
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	35
Tabel 3.2 Instrumen Penelitian	37
Tabel 4.1 Usia Responden.....	49
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden	50
Tabel 4.3 Pendidikan Respondens	50
Tabel 4.4 Pekerjaan Respondens.....	52
Tabel 4.5 Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	54
Tabel 4.6 Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	57
Tabel 4.7 Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X).....	64
Tabel 4.8 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)	65
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	67
Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi	68
Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana.....	69
Tabel 4.12 Hasil Uji T.....	71
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas	72
Tabel 4.14 Hasil Uji Linearitas	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	47