



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DAN DAMPAKNYA
TERHADAP *WORD OF MOUTH*
PADA APOTEK KIMIA FARMA**

TESIS

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Oleh:

**R. CHANDRA HARIBOWO
NIM: 5511 2110 113**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2014**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DAN DAMPAKNYA
TERHADAP *WORD OF MOUTH*
PADA APOTEK KIMIA FARMA**

TESIS

Diajukan sebagai Salah satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana
Program Studi Magister Manajemen

Oleh:

R. CHANDRA HARIBOWO

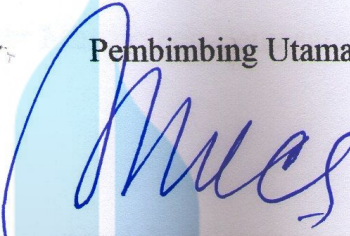
NIM: 5511 2110 113

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2014**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan dampaknya terhadap *Word of Mouth* (WOM) pada Apotek Kimia Farma
Bentuk Tesis : Kajian Masalah Perusahaan
Nama : R. Chandra Haribowo
NIM : 55112110113
Program : Magister Manajemen Pemasaran
Tanggal :

Pembimbing Utama


Muchsin Saggaff Shihab, MBA., Ph.D.

Mengetahui
Direktur Program Pascasarjana

Mengesahkan
Ketua Program Studi Magister Manajemen


Prof. Dr. Didik J. Rachbini


Dr. Agustina Kurniasih, ME

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan dampaknya terhadap *Word of Mouth* pada Apotek Kimia Farma

Bentuk Tesis : Kajian Masalah Perusahaan

Nama : R. Chandra Haribowo

NIM : 55112110113

Program : Magister Manajemen Pemasaran

Tanggal :

Merupakan hasil studi kajian masalah pelayanan pelanggan pada Apotek Kimia Farma No. 51 Bandung, sebagai karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

MERCU BUANA

Jakarta, Oktober 2014



R. Chandra Haribowo

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini.

Tesis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya terdapat *Word of Mouth* pada Apotek Kimia Farma“ diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Dalam penyusunan tesis ini penulis dibantu oleh beberapa pihak dan pada kesempatan ini penulis ingin mnyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Muchsin Saggaff Shihab, MBA., Ph.D., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, koreksi, ilmu dan pengalamannya kepada penulis.
2. Har Adi Basri, Ir., M.Ec., Ph.D., selaku penguji pada seminar proposal dan sidang tesis.
3. Dr. Ahmad H. Sutawidjaya, M.Com., M.Phil., selaku penguji pada sidang tesis.
4. Dr. Augustina Kurniasih, ME., selaku Ketua Program Studi Magister Managemen Universitas Mercu Buana Jakarta.
5. Segenap Dosen Fakultas Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
6. Seluruh staff Akademik Program Pascasarjana dan rekan-rekan angkatan 21 Universitas Mercu Buana.
7. Drs. Hery Setyanto, Apt., selaku Manager Bisnis Bandung, PT. Kimia Farma Apotek yang telah memberikan kemudahan bagi penulis dalam penyusunan tesis ini.
8. Ibunda tercinta Hj. Siti Moeninggar Soeprapto, dan Istri tercinta Ani Heryani dan anak-anakku Shabrina Alyani Putriandra, Shalsabila Alwaafi Putriandra, haffana Almadea Putriandra dan M. Faiz Al Rozzan Anandraputra yang selama ini memberi keceriaan dan dukungan moril bagi penulis.

9. Para responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk menjawab kuesioner.
10. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan kontribusi yang sangat berarti sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini.

Jakarta, Oktober 2014

Penulis,

R. Chandra Haribowo



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRACK	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINILITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi, Perumusan dan Batasan Masalah.....	5
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II : DESKRIPSI PERUSAHAAN	9
2.1 Gambaran Umum.....	9
2.2 Visi, Misi.....	10
2.3 Tujuan dan Fungsi.....	11
2.4 PT. Kimia Farma Apotek	12
BAB III : KAJIAN TEORI, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	14
3.1 Kajian Teori	14
3.2 Penelitian Terdahulu.....	38
3.3 Rerangka Pemikiran.....	39
3.4 Hipotesis Penelitian	43

BAB IV	: METODE PENELITIAN	44
4.1	Jenis Penelitian	44
4.2	Ruang Lingkup	45
4.3	Lokasi Penelitian	45
4.4	Pendekatan Penelitian	46
4.5	Variabel Penelitian	45
4.6	Populasi Dan Sampel Penelitian	50
4.7	Jenis dan Sumber Data	51
4.8	Teknik Pengumpulan data	52
4.9	Skala Pengukuran	52
4.10	Validitas	53
4.11	Reliabilitas	54
4.12	Analisis Jalur	59
4.13	Uji Hipotesis	62
BAB V	: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	68
5.1	Data Karakteristik Responden	68
5.2	Analisis Uji Kuesioner	71
5.3	Uji Multikolinearitas	75
5.4	Uji Asumsi Klasik	76
5.5	Diagram Jalur Model <i>Path Analysis</i>	97
5.6	Perhitungan pengaruh langsung, tidak langsung dan total	101
5.7	Analisis Koefisien Dimensi	102
5.8	Pembahasan	104
BAB VI	: KESIMPULAN DAN SARAN	107
6.1	Kesimpulan	107
6.2	Saran	111
DAFTAR PUSTAKA		112
LAMPIRAN		116
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		133

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Data Pelanggan dengan Resep Tunai	4
3.1 Cara Konsumen Menilai Lima Dimensi Kualitas Jasa	24
3.2 Penelitian Terdahulu	24
4.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian	48
4.2. Indeks Reliabilitas dan Interpretasinya	56
5.1 Jenis Kelamin Responden	68
5.2 Usia Responden	69
5.3 Pendidikan Responden	70
5.4 Pekerjaan Responden	70
5.5 Validitas Item Variabel Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan WOM	72
5.6 Hasil Pengujian Reliabilitas	74
5.7 Hasil Pengujian Multikolonieritas	75
5.8 Anova Sub-struktur I	76
5.9 Statistik descriptive Sub-struktur I	77
5.10 Pengaruh Variabel Independen Kualitas Pelayanan secara gabungan Terhadap Kepuasan Pelanggan	81
5.11 Koefisien Beta Sub-struktur I	82
5.12 Korelasi antar Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	84
5.13 Anova Sub-struktur II	87
5.14 Statistik descriptive Sub-struktur II	88
5.15 Pengaruh Variabel Independen Kualitas Pelayanan secara gabungan Terhadap WOM	91
5.16 Koefisien Beta Sub-struktur II	92
5.17 Korelasi Antar Variabel Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan terhadap WOM	94
5.18 Perhitungan Langsung, Tidak Langsung dan Total	99
5.19 Koefisien Dimensi	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
3.1 <i>Customer Assesment of Service Quality</i>	20
3.2 Hubungan antara Harapan, Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Jasa yang dipahami atau dipersepsikan	25
3.3 Model Konseptual SERQUAL	26
3.4 <i>GAP Analysis Model</i>	28
3.5 Model Diskonfirmasi Ekspektasi	29
3.6 Model Konseptual Hubungan antara Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan WOM	42
4.1 Uji F (Uji Simultan)	65
4.2 Gambar Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho	67
5.1 Grafik Uji Linieritas Sub-struktur I	78
5.2 Grafik Uji Normalitas Sub-struktur I	79
5.3 Scatterplot Uji Heterokedasitas Sub-struktur I	80
5.4 Grafik Uji Linieritas Sub-struktur II	88
5.5 Grafik Uji Normalitas Sub-struktur II	89
5.6 Scatterplot Uji Heterokedasitas Sub-struktur II	90
5.7 Diagram Jalur Hasil Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap WOM secara Langsung dan Tidak Langsung melalui Kepuasan Pelanggan	97