

TUGAS AKHIR

PENGARUH LIMA DIMENSI *SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM PENERAPAN ISO 9001:2008 DENGAN ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA DI PT ANUGRAH ARGON MEDICA

Diajukan guna melengkapi sebagian syarat
dalam mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1)



Nama : Desi Ria Sari Silalahi

NIM : 41615120088

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2020**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Desi Ria Sari Silalahi
N.I.M : 41615120088
Jurusan : Teknik Industri
Fakultas : Teknik
Judul Skripsi : Pengaruh Lima Dimensi *Service Quality* Terhadap
Kepuasan Pelanggan Dalam Penerapan ISO
9001:2008 dengan Analisis Regresi Linear Berganda
di PT Anugrah Argon Medica

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Tugas Akhir yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkannya sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan di Universitas Mercu Buana.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Penulis,



(Desi Ria Sari Silalahi)

TUGAS AKHIR

PENGARUH LIMA DIMENSI *SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM PENERAPAN ISO 9001:2008 DENGAN ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA DI PT ANUGRAH ARGON MEDICA



Dibuat Oleh :

Nama : Desi Ria Sari Silalahi

NIM : 41615120088

Program Studi : Teknik Industri

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Dosen Pembimbing

(Selamet Riadi, S.T, M.T.)

Mengetahui,
Koordinator Tugas Akhir/Ketua Program Studi

(Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T.)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi *service quality* terhadap kepuasan pelanggan dalam penerapan manajemen Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di PT Anugrah Argon Medica. Tujuan SMM ISO 9001 salah satunya adalah meningkatkan kepuasan pelanggan, oleh karena itu perusahaan perlu mengukur perbaikan dimensi apa yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode kuesioner dengan pertanyaan yang dirancang dan dianalisis regresi linear berganda. Sampel adalah semua pelanggan di PT Anugrah Argon Medica yang terdiri dari beberapa outlet baik apotik, toko obat, rumah sakit, klinik, laboratorium dan lainnya. Jumlah sampel yang ada sebanyak 92 sampel dari total populasi 1043 pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan dimensi *Tangible* secara parsial berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Anugrah Argon Medica. Sedangkan variabel *Responsiveness*, *Reliability*, *Empathy* dan *Assurance* tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Dimana pengaruh dimensi *Tangible* yaitu fasilitas fisik, peralatan, perlengkapan akan meningkatkan kualitas yang diberikan PT Anugrah Argon Medica kepada kepuasan pelanggan. Sedangkan variabilitas Kepuasan Pelanggan di PT Anugrah Argon Medica terjadi disebabkan oleh Dimensi *Tangible*, *Responsiveness*, *Reliability*, *Empathy* dan *Assurance* sebesar 52.3.0%, dan sisanya sebesar 47.7%.

Kata Kunci: *service quality*, dimensi, kepuasan pelanggan, sistem manajemen mutu, ISO 9001: 2018, regresi

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

This resear aim at understanding the effect of service quality dimension on customer satisfaction in terms of quality service management application (ISO 9001:2008) in PT Anugrah Argon Medica. The purpose of SMM ISO 9001 application is intended to increase customer satisfaction; therefore, company needs to measure dimensional improvement to better improve customer satisfaction. Data collection is done through questionnaire method designed and analysed using multiple linear regression. Sample will be all customer of PT Anugrah Argon Medica consist of multiple outlets such as apothecary, drugstore, hospital, clinic, laboratory and many others. The sample that will be presented numbered 92 sample collected from 1043 customer. The research result showed tangible dimension partially effect positively to Customer Satisfaction in PT Anugrah Argon Medica. while variable responsiveness, reliability, empathy, and assurance does not affect customer satisfaction. Whereas quality that is given by PT Anugrah Argon Medica affect customer satisfaction. On the other hand, customer satisfaction variables in PT Anugrah Argon Medica happened because Dimension Tangible, responsiveness, empathy and assurance amount to 52.3.0% and the rest 47.7%.

Key Word: Quality Service, Dimension, Customer Satisfaction, effective management system, ISO 9001: 2018, regression



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan kuasaNya, maka Tugas Akhir dapat diselesaikan. Tugas Akhir ini merupakan salah satu persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) di Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Mercubuana.

Dalam penulisan tugas akhir tidak lepas dari bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, ungkapan terima kasih yang tak terhingga ditunjukkan kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan karuniaNya sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan.
2. Orang Tua, keluarga, serta teman-teman yang senantiasa memberikan doa, dukungan dan motivasi.
3. Ibu Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T., selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Selamat Riadi, ST, MT selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah sabar membimbing serta memberikan arahan dan motivasi dalam pembuatan tugas akhir ini Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi yang membacanya. Terima kasih

MERCU BUANA

Jakarta, Maret 2021

Penulis
Desi Ria Sari Silalahi

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Batasan Penelitian	4
1.5. Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Konsep & Teori.....	7
2.2. Penelitian Terdahulu	25
2.3. Kerangka Pemikiran.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1. Jenis Penelitian.....	30
3.2. Jenis Data & Informasi.....	30
3.3. Metode Pengumpulan Data	32
3.4. Metode Pengolahan dan Analisis Data	34
3.5. Langkah-Langkah Penelitian	36

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	38
4.1. Pengumpulan Data	38
4.2. Pengolahan Data.....	40
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	63
5.1. Hasil Penelitian	63
5.2. Pembahasan	64
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	67
6.1. Kesimpulan.....	67
6.2. Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	71



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2. 1 Tabel Hasil Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 4. 1 Atribut Pelayanan.....	39
Tabel 4. 2 Presentase Responden Berdasarkan Outlet.....	41
Tabel 4. 3 Presentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4. 4 Presentase Responden Berdasarkan Jabatan	43
Tabel 4. 5 Presentase Responden Berdasarkan Lama Bekerja	44
Tabel 4. 6 Uji Validitas variable Tangible.....	45
Tabel 4. 7 Uji Reliabilitas variable Tangible.....	46
Tabel 4. 8 Uji Validitas variable Responsiveness.....	46
Tabel 4. 9 Uji Reliabilitas variable Responsiveness.....	47
Tabel 4. 10 Uji Validitas variable Reliability	47
Tabel 4. 11 Uji Reliabilitas variable Reliability	48
Tabel 4. 12 Uji Validitas variable Empathy.....	48
Tabel 4. 13 Uji Reliabilitas variable Empathy.....	49
Tabel 4. 14 Uji Validitas variable Assurance	49
Tabel 4. 15 Uji Reliabilitas variable Assurance.....	50
Tabel 4. 16 Hasil Estimasi Regresi Linier Berganda.....	52
Tabel 4. 17 Tabel Uji Multikolinieritas	56
Tabel 4. 18 Tabel Uji Multikolinieritas	57
Tabel 4. 19 Tabel Uji Simultan (Uji F).....	61
Tabel 4. 20 Tabel Nilai Koefisien Determinasi	62

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1 Konsumsi Obat Per Kapita dari Negara-Negara ASEAN Tahun 2004.....	1
Gambar 1.2 Rekapitulasi Jumlah Industri Farmasi di Indonesia	2
Gambar 2.1 Model Sistem Manajemen Mutu Berdasarkan Proses	15
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	29
Gambar 3.1 Langkah-langkah Penelitian.....	36
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perusahaan	37
Gambar 4.2 Diagram Presentase Responden Berdasarkan Channel Outlet.....	41
Gambar 4.3 Diagram Presentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Gambar 4.4 Diagram Presentase Responden Berdasarkan Jabatan	43
Gambar 4.5 Diagram Presentase Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	44
Gambar 4.6 Normalitas Data	54
Gambar 4.7 Uji Heteroskedastisitas.....	55



UNIVERSITAS
MERCU BUANA