

## BERITA ACARA UJIAN TESIS

Pada hari Kamis tanggal 14 Maret 2019 Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia telah mengadakan ujian tesis yang disusun oleh :

**TENTI HERAWATI**

No. Mhs. : 13911111

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Dengan Judul:

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *WORD OF MOUTH* APOTEK KIMIA FARMA YOGYAKARTA**

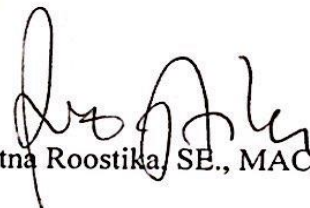
Berdasarkan penilaian yang diberikan oleh Tim Penguji,  
maka tesis tersebut dinyatakan **LULUS**

Penguji I



Drs. Anas Hidayat, MBA., Ph.D.

Penguji II



Rr. Ratna Roostika, SE., MAC., Ph.D.

Mengetahui

Ketua Program Studi Magister Manajemen,



Dr. Dwipranto Agus Harjito, M.Si.

**HALAMAN PENGESAHAN**

TESIS S-2

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *WORD OF MOUTH* APOTEK KIMIA FARMA YOGYAKARTA**

Diajukan oleh:

Tenti Herawati

13911111



Yogyakarta, 14 Maret 2019

Telah diterima dan disetujui dengan baik oleh :

Dosen Pembimbing

Drs. Anas Hidayat, MBA., Ph.D.

## **PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME**

“Dengan ini saya menyatakan bahwa penulisan tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar magister di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima hukuman / sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku”.

Yogyakarta, 14 Maret 2019

Tenti Herawati

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Sesungguhnya pada penciptaan langit dan bumi, pergantian malam dan siang, kapal yang berlayar di laut dengan (muatan) yang berguna bagi manusia, dan apa-apa yang diturunkan Allah dari langit berupa air (hujan), maka Dia menghidupkan air itu bumi yang tadinya mati (kering), dan Dia sebarkan di bumi itu semua hewan, dan dari peralihan (pertukaran) angin, dan awan yang dikendalikan antara langit dan bumi, sesungguhnya itu adalah tanda-tanda (kebesaran Allah) bagi kaum yang mau memikirkan.

(Al Baqarah: 164)

Kupersembahkan kepada,  
Kedua buah hati agar selalu termotivasi  
untuk terus belajar

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat serta Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian berjudul “Pengaruh *Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* dan *Word of Mouth* Apotek Kimia Farma Yogyakarta”.

Dalam penelitian sampai selesainya penulisan tesis ini penulis telah banyak memperoleh bantuan dari berbagai pihak dan pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Drs. Anas Hidayat, MBA., Ph.D., selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan wawasan, bimbingan, dan pengarahannya selama penelitian maupun selama penulisan tesis ini.
2. Rr. Ratna Roostika, SE, MAC., Ph.D., selaku dosen penguji atas segala fasilitas yang diberikan dan pertimbangan, saran maupun kritik selama penelitian berlangsung maupun selama penulisan untuk penyempurnaan tesis ini.
3. Unit bisnis PT Kimia Farma Apotek Yogyakarta, yang telah mengizinkan penulis untuk melaksanakan penelitian ini.
4. Segenap rekan dan semua pihak atas bantuan dan dukungannya yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih kurang dari sempurna, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sekiranya membangun. Semoga

tesis ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan serta wawasan bagi penulis sendiri dan para pembaca pada umumnya.

Yogyakarta, 14 Maret 2019

Penulis

Tenti Herawati

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>BERITA ACARA UJIAN TESIS</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>ABSTRAK</b> .....	xv
<b>ABSTRACT</b> .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Batasan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian.....	7
F. Sistematika Penulisan.....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	10
A. Kualitas Pelayanan ( <i>Service Quality</i> ).....	10

B. Kepuasan Pelanggan ( <i>Customer Satisfaction</i> ) .....	13
C. Rekomendasi ( <i>Word of Mouth</i> ) .....	17
D. Kerangka Konseptual .....	19
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>20</b>
A. Jenis Penelitian .....	20
B. Lokasi Penelitian .....	20
C. Populasi dan Sampel .....	20
1. Populasi .....	20
2. Sampel .....	20
D. Jenis dan Sumber Data .....	22
E. Teknik Pengumpulan Data .....	22
F. Variabel Penelitian .....	23
G. Definisi Operasional .....	23
H. Skala Pengukuran .....	26
I. Uji Instrumen Penelitian .....	27
1. Uji Validitas .....	27
2. Uji Reliabilitas .....	28
J. Metode Analisis Data .....	29
1. Analisis Deskriptif .....	29
2. Analisis kuantitatif .....	30
K. Uji Hipotesis .....	31
1. Uji-t (Uji Parsial) .....	31
2. Uji-F (Uji Menyeluruh) .....	33



L. Uji Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	34
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>36</b>
A. Analisis Faktor Konfirmatori .....	36
B. Uji Data Penelitian .....	37
1. Uji Validitas .....	38
2. Uji Reliabilitas.....	39
C. Analisis Data Kuantitatif .....	41
1. Analisis Regresi Linier Berganda.....	41
2. Uji Hipotesis.....	46
a. <i>Service Quality</i> Mempengaruhi <i>Customer Satisfaction</i> .....	47
1) <i>Tangible</i> .....	47
2) <i>Assurance</i> .....	47
3) <i>Empathy</i> .....	47
4) <i>Responsiveness</i> .....	48
5) <i>Reliability</i> .....	48
b. <i>Service Quality</i> Mempengaruhi WOM.....	49
1) <i>Tangible</i> .....	49
2) <i>Reliability</i> .....	49
3) <i>Assurance</i> .....	49
4) <i>Empathy</i> .....	50
5) <i>Responsiveness</i> .....	50
c. <i>Customer Satisfaction</i> Mempengaruhi WOM.....	50
1) Rasa Senang dan Kepuasan terhadap Pelayanan..	

.....	50
d. Atribut Yang Mempengaruhi Terhadap <i>Service Quality</i> .	
.....	51
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	52
A. Kesimpulan.....	52
B. Implikasi.....	52
C. Saran.....	53
<b>DAFTAR REFERENSI</b> .....	55
<b>LAMPIRAN - LAMPIRAN</b> .....	58

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Jumlah Apotek Kimia Farma dan Kompetitor Terdekat .....	2
Tabel I.2	Data Kunjungan Pasien .....	5
Tabel IV.1	<i>Goodness of Fit Measure</i> .....	36
Tabel IV.2	<i>Standardized Regression Weights</i> .....	38
Tabel IV.3	<i>Squared Multiple Correlations</i> .....	40
Tabel IV.4	Reliabilitas Konstrak .....	40
Tabel IV.5	<i>Regression Weights</i> .....	42
Tabel IV.6	<i>Standardized Regression Weights</i> .....	42
Tabel IV.7	<i>Standardized Direct Effects</i> .....	45
Tabel IV.8	<i>Standardized Indirect Effects</i> .....	46

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Konseptual Penelitian .....	19
Gambar IV.1 Uji Instrumental Model Awal .....	37
Gambar IV.2 Uji Instrumental Model Akhir .....	37

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Keterangan Penelitian .....	58
Lampiran 2	Kuesioner Penelitian.....	59
Lampiran 3	Tabulasi Karakteristik Responden.....	65
Lampiran 4	Tabulasi Jawaban Responden.....	79
Lampiran 5	<i>Observations farthest from the centroid</i> .....	90
Lampiran 6	<i>Assessment of normality</i> .....	97
Lampiran 7	Tabel <i>Goodness of Fit Measure</i> .....	98
Lampiran 8	<i>Standardized Regression Weights</i> .....	99
Lampiran 9	<i>Squared Multiple</i> .....	100
Lampiran 10	Reliabilitas Konstrak .....	101
Lampiran 11	<i>Regression Weights</i> .....	102
Lampiran 12	<i>Standardized Direct Effects</i> .....	103
Lampiran 13	<i>Standardized Indirect Effects</i> .....	104

## ABSTRAK

Studi ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh *service quality* terhadap *customer satisfaction* dan *word of mouth* dengan menggunakan subyek penelitian konsumen Apotek Kimia Farma Yogyakarta. Sampel penelitian ini berjumlah 217 responden. Instrumen penelitian berupa kuesioner, dikembangkan berdasarkan instrumen yang sudah dipakai oleh peneliti lain, serta diuji validitas dan reliabilitasnya. *Statistical Product and Service Solution* AMOS (SPSS AMOS) for Windows versi 22.0. dipergunakan untuk menguji hipotesa. Hasil analisis menunjukkan bahwa semua hipotesa penelitian ini terbukti. Dengan kata lain, *service quality* secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap *customer satisfaction*. Selanjutnya *customer satisfaction* mendorong terciptanya *word of mouth* (WOM). Hasil penelitian ini memperkuat temuan beberapa penelitian sebelumnya. Hal ini sangat bermanfaat bagi praktisi pemasaran dalam menyusun strategi pemasaran, terutama dengan cara mendorong terciptanya komunikasi WOM.

**Kata Kunci:** *Service Quality, Customer Satisfaction, dan Word of Mouth (WOM)*

## **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the influence of quality service towards customer satisfaction and word of mouth with the use of population sample from Apotek Kimia Farma Yogyakarta customers. The total number of the samples are 217 respondents. A questionnaire is a type of research instruments used in this study, developed based on instrument used by the other researchers, and tested of its validity and reability. Statistical Product and Service Solution AMOS (SPSS AMOS) for Windows version 22.0 is used to examine the hypothesis. The analysis result indicates that the hypothesis are proven. In other word, the quality service is significantly relevant towards customer satisfaction. Moreover, customer satisfaction leads to the form of word of mouth (WOM). The result of this study has strengthened the findings of several previous studies. This study may be beneficial for marketing practitioners at setting up marketing strategy, especially by encouraging the form of WOM communication.*

**Keywords:** *Service quality, Customer satisfaction, Word of mouth (WOM)*