

# **PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI APOTEK MUNAJAD AFIAT MARTAPURA**

## **THE INFLUENCE OF PRICE AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION OF MUNAJAD AFIAT MARTAPURA PHARMACY**

Najlia Maulida<sup>1</sup>, Muhammad Harlie<sup>2</sup>, Teguh Wicaksono<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Manajemen, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin, 19310464

<sup>2</sup>Manajemen, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin, 110604501

<sup>3</sup>Manajemen, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin, 061510801

[najliamaulida.app123@gmail.com](mailto:najliamaulida.app123@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan guna mengamati dan menilai akibat dari sejumlah faktor terhadap tingkat kepuasan pelanggan di Apotek Munajad Afiat Martapura. Faktor-faktor yang diteliti melibatkan: (1) pengaruh harga terhadap tingkat kepuasan konsumen, (2) pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan konsumen, dan (3) unsur yang dominan dalam memengaruhi kepuasan pelanggan di Apotek Munajad Afiat Martapura. Selain itu, penelitian ini juga memeriksa dampak gabungan harga dan mutu layanan pada kepuasan pelanggan, baik secara terpisah maupun bersama-sama. Pendekatan yang dipakai dalam studi ini yaitu metode kuantitatif. Pendekatan analisis data mencakup pemahaman rinci, uji keakuratan dan ketetapan alat ukur, evaluasi asumsi klasik, pengecekan hubungan, serta pengkajian regresi linier majemuk. Populasi yang ditelaah adalah keseluruhan konsumen Apotek Munajad Afiat, dan informasi terkumpul melalui survei yang disebarluaskan melalui Google Form kepada 35 responden yang dipilih sebagai sampel. Temuan dari penelitian menunjukkan bahwa: (1) ada relasi yang positif dan signifikan antara harga dan tingkat kepuasan pelanggan di Apotek Munajad Afiat Martapura. Hal ini teruji lewat uji t, dengan nilai t hitung sebesar 2.761 dan signifikansi (sig) sebesar 0.009, yang lebih rendah dari 0.05, (2) hubungan positif dan signifikan juga ditemukan antara mutu layanan dan kepuasan pelanggan Apotek Munajad Afiat Martapura. Uji t menghasilkan t hitung sebesar 4.240 dan signifikansi 0.000, yang lebih kecil dari 0.05, (3) baik harga maupun mutu layanan mempengaruhi kepuasan pelanggan Apotek Munajad Afiat Martapura secara bersama-sama. Hasil ini diperkuat oleh uji F, dengan nilai F hitung sebesar 39.910 dan signifikansi 0.000, yang lebih kecil dari 0.05, (4) evaluasi uji t menunjukkan bahwa unsur yang mempengaruhi kepuasan pelanggan paling dominan adalah harga, dengan t hitung sebesar 2.761 dan signifikansi 0.000.

---

**Kata Kunci : harga, kualitas layanan, kepuasan pelanggan**

## REFERENSI

- Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*. Vol. 1 No. 2.
- Arifin, Ali. (2015). *Viral Marketing - Konsep Baru Berinvestasi Dan Berwirausaha*. Yogyakarta : Andi Publisher.
- Assauri, S. (2013). *Manajemen Pemasaran..* Jakarta : Rajawali Pers.
- Bahrudin, M., & Zuhro, Siti. (2016). Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Bisnis dan Manaejemen Islam*. Vol 3 No. 1.
- Ebert, J. R., & Griffin, W. R. (2014). *Pengantar Bisnis Edisi Kesepuluh*. Jakarta: Erlangga.
- Eswika & Istiatin. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo. *Jurnal Paradigma Universitas Islam Batik Surakarta*.
- Fitri, Annisa. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Apotek Tyas Farma Kasang Puduk Muaro Jambi. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Batanghari Jambi.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handayani, et al. (2015). Persepsi Konsumen Terhadap Pelayanan Apotek DI Tiga Kota DI Indonesia. *Makara Kesehatan*. Vol 13 No. 1.
- Hartini, Y. S., & Sulasmono. (2016). Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian Do Apotek Di Sleman, Artikel Teknologi Kefarmasian. <http://www.ikatanapotekerindonesia.net/artikel/pharma-update/pharmaceutical-teknologi>.
- Hartini, Y. S., & Sulasmono. (2017). Ulasan Beserta Naskah Peraturan Perundang-Undangan Terkait Apotek Termasuk Naskah dan Ulasan Permenkes Tetang Apotek Rakyat. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma.
- Prasetio, Tri Adhy. (2016). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Harga, Lokasi” (Studi Kasus Pada Waroeng Bamboo Di Tembalang-Semarang). *Diponegoro Journal Of Management*.
- Priansa, Donni Junni. (2017). *Perilaku Konsumen Dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Priyatno.D (2013). *Analisis Korelasi, Regresi, dan Multivariate Dengan SPSS*. Yogyakarta:GavaMedia.
- Sugiyono. (2020), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta