

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN  
DENGAN KEPUASAN KONSUMEN APOTEK IDOLA,  
KECAMATAN NGASEM, KABUPATEN KEDIRI**

**SKRIPSI**

Ditulis Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Psikologi (S.Psi.)



**OLEH  
ALIF ADY SATRIO  
NIM. 20104142**

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI ISLAM  
FAKULTAS USHULUDDIN DAN DAKWAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

**2024**

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN  
DENGAN KEPUASAN KONSUMEN APOTEK IDOLA,  
KECAMATAN NGASEM, KABUPATEN KEDIRI**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana Psikologi Islam

Oleh:

**ALIF ADY SATRIO  
NIM. 20104142**

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI ISLAM  
FAKULTAS USHULUDDIN DAN DAKWAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI  
2024**

## HALAMAN PERSETUJUAN

### HALAMAN PERSETUJUAN

#### HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN APOTEK IDOLA, KECAMATAN NGASEM, KABUPATEN KEDIRI

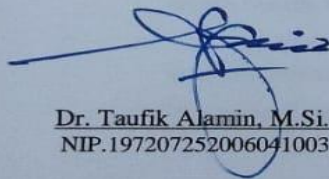
Disusun oleh:

**ALIF ADY SATRIO**

**NIM. 20104142**

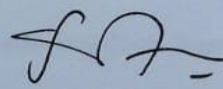
Disetujui oleh:

Dosen Pembimbing I



Dr. Taufik Alamin, M.Si.  
NIP.197207252006041003

Dosen Pembimbing II



Fatma Puri Sayekti, M.Psi., Psikolog  
NIP.198610022023212038

## NOTA DINAS

### NOTA DINAS

Kediri, 14 Agustus 2024

Nomor :  
Lampiran : 4 (empat) berkas  
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Di

Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo, Kediri

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : ALIF ADY SATRIO

NIM : 20104142

Judul : HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN APOTEK IDOLA, KECAMATAN NGASEM, KABUPATEN KEDIRI


Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dalam waktu yang telah ditentukan dapat diujikan dalam Sidang Munaqasah.

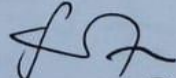
Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak, kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Dosen Pembimbing I

  
Dr. Taufik Alamin, M.Si.  
NIP.197207252006041003

Dosen Pembimbing II

  
Fatma Puri Sayekti, M.Psi., Psikolog  
NIP.198610022023212038

## NOTA PEMBIMBING

### NOTA PEMBIMBING

Kediri, 14 Agustus 2024

Nomor :  
Lampiran : 4 (empat) berkas  
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri  
Di  
Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo, Kediri

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Bersama ini kami lampirkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : ALIF ADY SATRIO

NIM : 20104142

Judul : HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN  
DENGAN KEPUASAN KONSUMEN APOTEK  
IDOLA, KECAMATAN NGASEM, KABUPATEN  
KEDIRI

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntutan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqasah, maka kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak, kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Dr. Taufik Alamin, M.Si.  
NIP.197207252006041003



Fatma Puri Sayekti, M.Psi., Psikolog  
NIP.198610022023212038

## HALAMAN PENGESAHAN

### HALAMAN PENGESAHAN

#### HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN APOTEK IDOLA, KECAMATAN NGASEM, KABUPATEN KEDIRI

**ALIF ADY SATRIO**

**NIM. 20104142**

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Institut Agama Islam Negeri (IAIN)  
Kediri pada tanggal

Tim Penguji,

1. Penguji Utama

Dr. Fuad Faizi, M.A.

NIP.198006042009121003

(.....  
  
.....)

2. Penguji I

Dr. Taufik Alamin, M.Si.

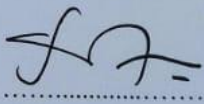
NIP.197207252006041003

(.....  
  
.....)

3. Penguji II

Fatma Puri Sayekti, M.Psi., Psikolog

NIP.198610022023212038

(.....  
  
.....)

Kediri, 22 Agustus 2024

Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah IAIN Kediri

  
**Dr. H. A. Hafid Thahir, M. HI.**  
NIP.197111212005011006

## **HALAMAN MOTTO**

“Konsumen adalah sumber kehidupan bisnis apa pun. Jaga mereka dan mereka akan menjaga anda.”

-Gary Comer-

“Konsumen yang puas adalah sumber iklan terbaik.”

-Michael LeBoeuf-

“Aset terbesar sebuah perusahaan adalah konsumennya.”

-Warren Buffett-

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

### PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Alif Ady Satrio  
NIM : 20104142  
Program Studi : Psikologi Islam  
Fakultas : Ushuluddin dan Dakwah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian atau seluruhnya. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil dari plagiasi, baik sebagian ataupun secara keseluruhan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kediri, 14 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan



**ALIF ADY SATRIO**  
NIM. 20104142



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, Segala puji bagi Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* yang telah memberikan rahmat-Nya sehingga atas izin dan rida-Nya, penulis mampu dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis ingin mengucapkan terima kasih serta memberikan penghargaan yang tinggi sebagai persembahan kepada:

1. Diri penulis sendiri, Alif Ady Satrio karena telah berani untuk bangkit, bertanggung jawab, terus belajar serta berproses hingga sampai pada pencapaian titik sekarang ini.
2. Kedua orang tua penulis, bapak Mariyadi dan ibu Sukanti, yang senantiasa memberikan kasih sayang, dukungan, nasihat, serta doa yang mengiringi setiap langkah penulis.
3. Segenap dosen IAIN Kediri, khususnya bapak Dr. Taufik Alamin, M.Si. selaku dosen pembimbing I, dan ibu Fatma Puri Sayekti, M.Psi., Psikolog selaku dosen pembimbing II yang senantiasa sabar dalam memberikan bimbingan dan arahan terbaik selama penulisan sehingga segala prosesnya mampu berjalan dengan lancar dan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Adik penulis tersayang Alkhalifi Dzikri Satrio, yang juga senantiasa mendukung serta memberikan semangat penulis dalam berproses.
5. Sahabat penulis, Danu, Azmi, Dela, Putri, Dewi, Dina, Alhimni, dan Khusnul yang senantiasa kebersamaan selama perkuliahan dan telah berjasa memberikan bantuan serta masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh teman-teman mahasiswa kelas D dan juga angkatan Psikologi Islam tahun 2020 yang telah banyak membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Pihak karyawan Apotek Idola yang telah berjasa memberikan izin penulis melakukan penelitian di lokasi dan seluruh konsumen Apotek Idola yang telah bersedia meluangkan waktunya menjadi responden penelitian dalam mendukung penulisan skripsi ini.

## ABSTRAK

ALIF ADY SATRIO, Dosen Pembimbing Dr. TAUFIK ALAMIN, M.Si. dan FATMA PURI SAYEKTI, M.Psi., Psikolog, Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen Apotek Idola, Kecamatan Ngasem, Kabupaten Kediri, Skripsi, Program Studi Psikologi Islam, Fakultas Ushuluddin dan Dakwah, IAIN Kediri, 2024.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Perilaku Konsumen.

Tujuan dari penelitian ini dilakukan adalah untuk: a) mengetahui seberapa besar tingkat kualitas pelayanan di Apotek Idola, Kecamatan Ngasem, Kabupaten Kediri, b) mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan konsumen di Apotek Idola, Kecamatan Ngasem, Kabupaten Kediri, dan c) mengetahui ada/tidaknya hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen Apotek Idola, Kecamatan Ngasem, Kabupaten Kediri.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif jenis korelasional. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Apotek Idola yang penulis pada data hasil pembukuan Apotek Idola sebanyak 75 orang dengan sampel berjumlah 63 orang. Teknik sampling yang digunakan adalah *non-probability sampling*. Teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan penyebaran kuesioner dengan skala 1-5 berdasarkan. Selanjutnya, pengolahan data dilakukan dengan program *software IBM SPSS 22.0 for windows*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: a) tingkat kualitas pelayanan di Apotek Idola, Kecamatan Ngasem, Kabupaten Kediri sebesar 74,6% dengan kategori sedang, b) tingkat kepuasan konsumen di Apotek Idola, Kecamatan Ngasem, Kabupaten Kediri sebesar 73% dengan kategori sedang, serta c) terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen Apotek Idola, Kecamatan Ngasem, Kabupaten Kediri sebesar 0,430 terdapat pada interval 0,400 – 0,599 yang berarti bahwa korelasi antar keduanya adalah cukup kuat, serta terdapat hubungan yang menunjukkan nilai positif. Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan maka kepuasan konsumen juga semakin tinggi, dan sebaliknya apabila semakin rendah kualitas pelayanan maka kepuasan konsumen juga semakin rendah.

## KATA PENGANTAR

### بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah penulis panjatkan segala puji syukur kehadiran Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* atas rahmat dan karunia yang telah dilimpahkan-Nya, sehingga skripsi dengan judul “Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen Apotek Idola, Kecamatan Ngasem, Kabupaten Kediri” dapat terselesaikan dengan baik sebagai syarat dalam menyelesaikan program Sarjana Psikologi Islam guna memperoleh gelar Sarjana Psikologi (S.Psi.)

Penulis menyampaikan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah berkontribusi membantu menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan terutama kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Wahidul Anam, M.Ag. selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. A. Halil Thahir, M.HI., selaku Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah IAIN Kediri.
3. Ibu Dr. Rini Risnawita, M.Si., selaku Ketua Program Studi Psikologi Islam.
4. Bapak Dr. Taufik Alamin, M.Si. selaku dosen pembimbing I, dan ibu Fatma Puri Sayekti, M.Psi., Psikolog selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan, nasihat, motivasi selama penulisan skripsi sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
5. Bapak dr. Taufik Raffendi Sp.A., DFM., selaku pemilik Apotek Idola yang telah memberikan izin serta seluruh karyawan Apotek Idola yang telah membantu penulis selama proses penelitian berlangsung.
6. Seluruh konsumen Apotek Idola yang telah berpartisipasi menjadi responden dalam membantu kelancaran selama penelitian.
7. Bapak Mariyadi dan ibu Sukanti selaku orang tua yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan studi.
8. Teman-teman perkuliahan, khususnya rekan-rekan mahasiswa Psikologi Islam angkatan 2020 yang telah membantu memberikan dukungan, masukan, motivasi dan telah kebersamai penulis untuk berproses dan tumbuh mendewasa sampai pada sekarang ini.
9. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu dalam mendukung jalannya proses penelitian hingga akhir baik secara moril maupun materiil, khususnya para peneliti terdahulu yang telah menuangkan ide serta gagasan pemikirannya dalam bentuk artikel ilmiah, jurnal, maupun buku yang menjadi landasan rujukan penulis dalam mendukung bobot isi pada penelitian skripsi ini dengan memberikan hasil yang bermanfaat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar dan baik.

Penulis hanya mampu mendoakan, semoga amal kebaikan dari berbagai pihak tersebut senantiasa dibalas dengan mendapat pahala yang berlipat ganda dari Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*. Semoga karya tulis ini mampu memberikan manfaat bagi penulis khususnya, dan pembaca pada umumnya. Aamiin.

Kediri, 14 Agustus 2024

**Penulis**

**ALIF ADY SATRIO**

**NIM.20104142**

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
NOTA DINAS .....	iv
NOTA PEMBIMBING .....	v
HALAMAN PENGESAHAN .....	vi
HALAMAN MOTTO .....	vii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	ix
HALAMAN ABSTRAK .....	x
KATA PENGANTAR .....	xi
DAFTAR ISI .....	xiii
DAFTAR TABEL ..	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	13
C. Tujuan Penelitian .....	14
D. Manfaat Penelitian .....	14
E. Asumsi Penelitian .....	15
F. Ruang Lingkup/Batasan Penelitian .....	16
G. Penelitian Terdahulu .....	18
H. Definisi Istilah/Operasional .....	27
BAB II LANDASAN TEORI .....	29
A. Deskripsi Teori .....	29
1. Kualitas Pelayanan .....	29
2. Kepuasan Konsumen .....	34
B. Kerangka Teoretis .....	46

C. Hipotesis Penelitian .....	47
BAB III METODE PENELITIAN .....	48
A. Rancangan Penelitian .....	48
B. Populasi dan Sampel .....	49
C. Teknik Pengumpulan Data .....	51
D. Instrumen Penelitian .....	52
E. Teknik Analisis Data.....	54
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	62
A. Deskripsi Subjek Penelitian.....	62
B. Validasi Instrumen .....	64
C. Analisis Data Deskriptif .....	69
D. Uji Asumsi.....	77
E. Uji Hipotesis .....	80
BAB V PEMBAHASAN .....	83
A. Tingkat Kualitas Pelayanan di Apotek Idola, Kecamatan Ngasem, Kabupaten Kediri .....	83
B. Tingkat Kepuasan Konsumen di Apotek Idola, Kecamatan Ngasem, Kabupaten Kediri .....	86
C. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Apotek Idola, Kecamatan Ngasem, Kabupaten Kediri .....	89
BAB VI PENUTUP .....	92
A. Kesimpulan.....	92
B. Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA .....	94
LAMPIRAN-LAMPIRAN .....	99
RIWAYAT HIDUP .....	122

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jumlah Pasien Apotek Idola.....	9
Tabel 1.2. Waktu Operasional Apotek Idola.....	11
Tabel 3.1. Jumlah Pasien Apotek Idola Tahun 2024 .....	49
Tabel 3.2. Bobot Nilai Skala Likert.....	52
Tabel 3.3. <i>Blueprint</i> Alat Ukur Kualitas Pelayanan .....	53
Tabel 3.4. <i>Blueprint</i> Alat Ukur Kepuasan Konsumen .....	53
Tabel 3.5. Pedoman Kategorisasi .....	58
Tabel 3.6. Kategorisasi Kekuatan Hubungan.....	61
Tabel 4.1. Jenis Kelamin Responden.....	62
Tabel 4.2. Usia Responden.....	63
Tabel 4.3. Domisili Responden .....	63
Tabel 4.4. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	65
Tabel 4.5. <i>Blueprint</i> Setelah Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	66
Tabel 4.6. Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen .....	67
Tabel 4.7. <i>Blueprint</i> Setelah Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen .....	68
Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	69
Tabel 4.9. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen.....	69
Tabel 4.10. Uji Data Deskriptif Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen ...	70
Tabel 4.11. Pedoman Kategorisasi .....	71
Tabel 4.12. Perhitungan Nilai Variabel Kualitas Pelayanan .....	71
Tabel 4.13. Frekuensi Kategori Kualitas Pelayanan.....	72
Tabel 4.14. Kategorisasi Tingkat Kualitas Pelayanan Berdasarkan Aspek .....	73
Tabel 4.15. Perhitungan Nilai Variabel Kepuasan Konsumen.....	74
Tabel 4.16. Frekuensi Kategori Kepuasan Konsumen.....	75
Tabel 4.17. Kategorisasi Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Aspek .....	76
Tabel 4.18. Hasil Uji Normalitas.....	77
Tabel 4.19. Hasil Uji Linieritas .....	79
Tabel 4.20. Kategorisasi Kekuatan Hubungan .....	81
Tabel 4.21. Hasil Uji Korelasi.....	82

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Teoretis.....	46
Gambar 3.1. Tabel Krejcie dan Morgan .....	51
Gambar 3.2. Tabel r Tabel Untuk Uji Validitas .....	57



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian Skala Kualitas Pelayanan dan Skala Kepuasan Konsumen .....	99
Lampiran 2. Tabulasi Data Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen .....	104
Lampiran 3. Analisis Hasil Olah Data SPSS.....	106
Lampiran 4. Surat Pernyataan <i>Professional Judgment</i> .....	113
Lampiran 5. Surat Mohon Izin Riset/Penelitian .....	114
Lampiran 6. Surat Izin Balasan Penelitian dari Apotek Idola.....	115
Lampiran 7. Dokumentasi Penelitian.....	116
Lampiran 8. Daftar Konsultasi Bimbingan dengan Dosen Pembimbing .....	118