

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KETERSEDIAAN OBAT TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA APOTEK ERNA BETUNG
KABUPATEN BANYUASIN**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS
SUMATERA SELATAN**

Disusun Oleh,

**YAGI INANSYAH
22612010034**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN
PALEMBANG
2026**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KETERSEDIAAN OBAT TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA APOTEK ERNA BETUNG
KABUPATEN BANYUASIN**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Sumatera Selatan



**UNIVERSITAS
SUMATERA SELATAN**

Disusun Oleh,

**YAGI INANSYAH
22612010034**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN
PALEMBANG
2026**

HALAMAN PENGESAHAN

Telah diterima dan disahkan oleh Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Sumatera Selatan sebagai persyaratan untuk mengakhiri Studi pada Fakultas Ekonomi, Universitas Sumatera Selatan.

Hari : Selasa

Tanggal : 14 Juli 2026

**Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Sumatera Selatan**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'R. Hanifa', with a horizontal line extending to the right.

Dr. Riri Hanifa, S.E., M.M

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh ketersediaan obat kualitas pelayanan dan ketersediaan obat terhadap kepuasan konsumen pada Apotek Erna. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen Apotek Erna, dengan jumlah sampel sebanyak 96 responden yang ditentukan menggunakan teknik accidental sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner, sedangkan analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2) dengan bantuan program SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian dinyatakan valid dan reliabel. Hasil analisis regresi linier berganda menghasilkan persamaan regresi $Y = 0,278 + 0,242X_1 + 0,684X_2$. Hasil uji t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai t hitung sebesar **4,871** dan nilai signifikansi **0,000 < 0,05**. Ketersediaan obat juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai t hitung sebesar **12,873** dan nilai signifikansi **0,000 < 0,05**, serta merupakan variabel yang paling dominan memengaruhi kepuasan konsumen. Hasil uji F menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan ketersediaan obat secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai F hitung sebesar **367,116** dan nilai signifikansi **0,000 < 0,05**. Hasil koefisien determinasi (R^2) sebesar **0,888** menunjukkan bahwa **88,8%** variasi kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan ketersediaan obat, sedangkan sisanya sebesar **11,2%** dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar penelitian.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Ketersediaan Obat, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of service quality and medicine availability on consumer satisfaction at Erna Pharmacy. A quantitative method with an associative approach was employed. The study population consisted of all consumers of Erna Pharmacy, with a sample size of 96 respondents selected using the accidental sampling technique. Data collection was conducted via questionnaires, while data analysis involved validity tests, reliability tests, multiple linear regression analysis, t-tests, F-tests, and the coefficient of determination (R^2) using SPSS software.

The results indicate that all research instruments were valid and reliable. The multiple linear regression analysis yielded the equation $Y = 0.278 + 0.242X_1 + 0.684X_2$. The t-test results show that service quality has a positive and significant effect on consumer satisfaction, with a calculated t-value of 4.871 and a significance value of 0.000 (< 0.05). Medicine availability also has a positive and significant effect on consumer satisfaction, with a calculated t-value of 12.873 and a significance value of 0.000 (< 0.05), and it is the most dominant variable influencing consumer satisfaction. The F-test results indicate that service quality and medicine availability simultaneously have a positive and significant effect on consumer satisfaction, with a calculated F-value of 367.116 and a significance value of 0.000 (< 0.05). The coefficient of determination (R^2) of 0.888 indicates that 88.8% of the variation in consumer satisfaction can be explained by service quality and medicine availability, while the remaining 11.2% is influenced by factors outside the scope of this study.

Keywords: Service Quality, Medicine Availability, Consumer Satisfaction