

SKRIPSI

**PENGARUH EMPATI, ASSURANCE, DAN
RESPONSIVENESS TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DI APOTEK INDAH
SIMPANG SKPD**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyusunan Skripsi Pada
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian*



OLEH :

**FIKLI TAUFIK
NIM : 1725082**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PASIR PENGARAIAN
2022**

HALAMAN PENGESAHAN

NAMA : Fikli Taufik
NIM : 1725082
JUDUL PENELITIAN : Pengaruh Empati, *Assurance*, Dan *Responsiveness* Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Apotek Indah Simpang SKPD.

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan pada Ujian Akhir Komprehensif Program Studi Manajemen Pada Hari 2021 dan telah dilakukan perbaikan sesuai dengan simpulan dan saran Tim Penguji.

Pasir Pengaraian, Maret 2022

Pembimbing I

Nurul Hidavati SE., M.Si
NIDN.1005118901

Pembimbing II

Andi Afrizal SE., M.Si., AK., CA
NIDN.1014118301

Penguji Ujian Akhir Komprehensif

Penguji I

Yulfita Aini SE., MM
NIDN.1024097802

Penguji II

Dr. Heffi Christya Rahayu SE., M.Si
NIDN.1018067303

Penguji III

Sudarman SE., MM
NIDN.1004049301

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Pasir Pengaraian

ARRAFIQUR RAHMAN SE., M.M
NIDN.1018108502

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Fikli Taufik
NIM : 1725082
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Empati, Assurance, dan Responsivenees
Terhadap Loyalitas Pelanggan di Apotek Indah Simpang
SKPD

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan sepanjang pengetahuan dan keyakinan saya tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademis disuatu Institusi Pendidikan serta juga tidak terdapat karyaw atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertuli dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila dikemudian hari ditemukan unsure plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena skripsi saya ini, serta sanksi lainnya dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Pasir Pengaraian, Oktober 2021

Yang Membuat Pernyataan



Fikli Taufik
NIM. 1725082

ABSTRAK

Fikli Taufik.1725082.2021.Pengaruh Empati, *Assurance*, dan *Responsivenees* terhadap Loyalitas Pelanggan di Apotek Indah Simpang SKPD. Dengan pembimbing I : Nurul Hidayati., SE., M.Si dan pembimbing II : Andi Afrizal, SE., M.Si., AK.CA.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Empai terhadap loyalitas pelanggan, menganalisis *assurance* terhadap loyalitas pelanggan, menganalisis pengaruh *Responsivenees* terhadap Loyalitas Pelanggan dan menganalisis Pengaruh Empati, *Assurance*, dan *Responsivenees* terhadap Loyalitas Pelanggan di Apotek Indah Simpang SKPD. Penelitian ini dilakukan di Jl. Lintas Riau-Sumut-SKPD Kabupate Rokan Hulu. Sumber data pada penelitian ini adalah responden pelanggan apotek indah simpang SKPD 118 orang. Teknik analisa data yang digunakan berupa analisis deskriptif, uji validitas, uji realibitas, uji normalitas, multikolinieritas, heterokedastisitas, serta uji hipotesis. Hasil penelitian ini adalah empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, *assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, *responsivenees* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan serta empati, *assurance*, dan *responsivenees* berpengaruh secara simultan terhadap Loyalitas Pelanggan di Apotek Indah Simpang SKPD. Saran-saran yang dikemukakan pada penelitian ini yaitu pelayanan yang di berikan harus penuh perhatian, memberikan informasi yang tepat dan cepat, serta sigap.

Kata kunci : Empati, *Assurance*, *Responsivenees*, Loyalitas Pelanggan

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat serta kasih-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang mengambil judul **“Pengaruh Empati, Assurance, dan Responsivenees terhadap Loyalitas Pelanggan di Apotek Indah Simpang SKPD”**.

Tujuan penulisan skripsi ini untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen bagi mahasiswa program S-1 di program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis menghaturkan terima kasih yang sebesar-besarnya bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun materil baik langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai, terutama kepada yang saya hormati:

1. Bapak Dr. Hardianto, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pasir Pengaraian.
2. Bapak Arrafiqur Rahman, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian.
3. Bapak Purwantoro, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Pasir Pengaraian.

4. Ibu Nurul Hidayati, S.E., M.Si., sebagai pembimbing I, yang telah membimbing penulis dalam menyusun skripsi ini.
5. Bapak Andi Afrizal., S.E., M.Si., AK.,CA., sebagai pembimbing II, yang juga telah membimbing penulis dalam menyusun skripsi.
6. Semua pihak yang tak mungkin penulis sebut satu persatu, yang telah memberikan informasi berkaitan dengan penelitian ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan menjadi bahan masukan dalam dunia pendidikan.

Pasir Pengaraian, Maret 2022

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1.Latar Belakang Masalah.....	1
1.2.Rumusan Masalah.....	4
1.3.Tujuan Penelitian	5
1.4.Manfaat Penelitian	5
1.5.Sistematika Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL, DAN HIPOTESIS	
2.1. Landasan Teori.....	8
2.1.1. Empati.....	8
2.1.1.1. Pengertian Empati.....	8
2.1.1.2. Aspek-Aspek Empati	9
2.1.1.3. Faktor-Faktor Empati.....	10
2.1.1.4. Indikator Empati	11
2.1.2. <i>Assurance</i>	11
2.1.2.1. Pengertian <i>Assurance</i>	11
2.1.2.2. Indikator <i>Assurance</i>	12

	Halaman
2.1.3. <i>Responsiveness</i>	13
2.1.3.1 Pengertian <i>Responsiveness</i>	13
2.1.3.2 Indikator <i>Responsiveness</i>	14
2.1.4. Loyalitas Pelanggan	14
2.1.4.1. Pengertian Loyalitas Pelanggan	14
2.1.4.2. Jenis Loyalitas Pelanggan	16
2.1.4.3. Karakteristik Loyalitas Pelanggan	17
2.1.4.4. Aspek-Aspek Loyalitas Pelanggan	18
2.1.4.5 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	19
2.1.4.6. Indikator Loyalitas Pelanggan	20
2.1.5. Penelitian Terdahulu	22
2.2. Kerangka Konseptual	23
2.3. Hipotesis	24
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Ruang Lingkup Penelitian	25
3.2. Populasi Dan Sampel	25
3.3. Jenis Dan Sumber Data	27
3.4. Teknik Pengumpulan Data	28
3.5. Definisi Operasional	29
3.6. Instrumen Penelitian	30
3.7. Teknik Analisis Data	31

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum.....	39
4.2. Karakteristik Responden.....	42
4.3. Instrumen Penelitian.....	43
4.4. Analisis Data Kuantitatif.....	46
4.5. Teknik Analisa Data.....	50
4.6. Pembahasan.....	55

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan.....	58
5.2. Saran.....	58

DAFTAR PUSTAKA.....	60
----------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Tabel Jumlah Pelanggan Apotek Indah	4
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1. Jumlah Pelanggan Apotek indah.....	26
Tabel 3.2 Definisi Operasional	29
Tabel 3.3 Skala Likert.....	30
Tabel 3.4 Tabel TCR.....	32
Tabel 4.1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4.2 Karakteristik berdasarkan Usia.....	42
Tabel 4.3. Karakteristik berdasarkan Pekerjaan	43
Tabel 4.4. Uji Validitas Variabel Independen	44
Tabel 4.5. Uji Validitas Variabel Dependen	44
Tabel 4.6.Uji Reliabilitas	45
Tabel 4.7. Uji Normalitas.....	46
Tabel 4.8. Uji Multikolinieritas.....	48
Tabel 4.9. Uji Heteroskedastisitas	49
Tabel 4.10.Analisis Regresi Berganda.....	50
Tabel 4.11. Koefisien Determinasi	52
Tabel 4.12. Uji T	53
Tabel 4.13. Uji F	54

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	23
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	41