

**PENGARUH KELENGKAPAN PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG
DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING PADA
APOTEK JOLIN FARMA**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Serjana Manajemen**

SKRIPSI



OLEH

MARIA EFRIANA KLAU
NIM : 32120107

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG
2024**

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KELENGKAPAN PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG
DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING PADA
APOTEK JOLIN FARMA**


Yang diajukan oleh:


Nama : Maria Efriana Klau
NIM : 32120107
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Skripsi ini telah disetujui oleh Tim Pembimbing dan diuji di Fakultas
Ekonomika dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Katolik
Widya Mandira Kupang

Pembimbing I

Pembimbing II


Maria A. L. Amaral, SE., MM
NIDN: 0805079302


Engelbertus G. Ch. Watu., SE., MM
NIDN: 1510049301

Kupang,2024

Ketua Program Studi Manajemen


Hedwigh H. V. Lejap, SE., MM
NIDN: 1516109301

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui dan diterima dengan baik oleh Panitia Ujian Skripsi pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Yang diselenggarakan pada:

Hari/Tanggal : Selasa, 07 Mei 2024
Jam : 11.00 – 12.00 WITA
Tempat : Magister Manajemen
Atas Nama : Maria Efriana Klau
NIM : 32120107
Dinyatakan : **LULUS**


PANITIA PENGUJI SKRIPSI

1. Ketua : Maria A. L. Amaral, SE., MM (.....)
2. Sekretaris : Engelbertus G. Ch. Watu, SE., MM (.....)
3. Penguji I : Dr. Simon Sia Niha, SE., M.Si (.....)
4. Penguji II : Selfiana Goetha, SE., MM (.....)
5. Penguji III : Maria A. L. Amaral, SE., MM (.....)

MENGETAHUI

Dekan
Fakultas Ekonomika dan Bisnis

Dr. M.E. Perseveranda, SE., M. Si
NIDN: 0818066703

Ketua Program Studi
Manajemen

Hedwigh H. T. Lejap, SE., MM
NIDN: 1516109301

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Maria Efriana Klau
No Registrasi : 32120107
Fakultas/Program Studi : Ekonomika dan Bisnis/ Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

PENGARUH KELENGKAPAN PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI APOTEK JOLIN FARMA

Adalah benar – benar karya saya sendiri dan apabila dikemudia hari ditemukan unsur-unsur plagiarisme, maka saya bersedia diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kupang, 5 Juni 2024



Maria Efriana Klau

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

**JIKA MENGALAMI KESULITAN MAKA KITA
SUDAH BERADA DI JALAN YANG BENAR☺**

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

Orang tua tercinta Wilibrodus Klau dan Ibu Yuliana Hoar Tahuk yang dengan bersusah payah membiayai studi dan yang tidak pernah lelah mendoakan segala yang terbaik. Kepada saudara yang terkasih, kakak Eusidius Emanuel Klau, Frederikus Yoseph Klau, Reynaldo Anisetus Klau yang selalu mendukung dan memotivasi untuk tetap semangat.

Kupang, Mei 2024

Penulis

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat-Nya, sehingga skripsi dengan judul “ Pengaruh Kelengkapan Produk dan Kualitas Pelayanan (*Service Quality*), terhadap Minat Beli Ulang Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Konsumen Pada Apotek Jolin Farma”. dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Skripsi ini diajukan guna memenuhi salah satu syarat kelulusan pendidikan Strata Satu, pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Selesainya penulisan skripsi ini adalah berkat bantuan, bimbingan, serta dukungan dari semua pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini diucapkan limpah terima kasih kepada :

1. Pater Dr. Philipus Tule, SVD selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas untuk dapat mengikuti dan menyelesaikan pendidikan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Ibu Dr. M. E Perseveranda, SE, MSi selaku Dekan, Bapak Br, Salomon Leki SE, M.Ec.Dev dan Ibu Rere Paulina Bibiana, SE, M.Si. selaku Wakil Dekan I dan II, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah membantu dalam segala urusan administrasi umum maupun akademik pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Bapak Hedwigh H.T. Lejap, SE, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen dan Ibu Selfiana Goetha, SE, MM selaku Sekretaris Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah memberikan motivasi dan masukan yang sangat membantu selama masa perkuliahan sampai pada akhir penulisan skripsi ini.

4. Ibu Maria Agustin Lopes Amaral, SE., MM selaku Dosen Pembimbing I, Ketua Panitia Ujian Skripsi dan Penguji III serta Bapak Engelbertus G. Ch. Watu, SE,MM selaku dosen Pembimbing II dan Sekretaris Panitia Ujian yang telah memberikan masukan, perbaikan, motivasi dan meluangkan waktu dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Simon Sia Niha, SE, M.Si selaku Penguji I dan Ibu Selfiana Goetha, SE, MM, selaku Penguji II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan ujian, saran dan perbaikan.
6. Seluruh Dosen pengajar pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan serta bimbingan selama mengikuti perkuliahan.
7. Ibu Angelina Penun, SH selaku Kepala Tata Usaha dan seluruh Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomika dan Bisnis yang telah memberikan bantuan selama perkuliahan dan dalam segala urusan administrasi.
8. Bapak Wilibrodus Klau dan Ibu Yuliana Hoar Tahuk sebagai orang tua kandung yang telah melahirkan, membesarkan, mendidik dan selalu mendoakan untuk keberhasilan, beserta saudara-saudari (Kakak Eusidius Emanuel Klau, Frederikus Yoseph Klau, Reynaldo Anisetus Klau) yang telah memberikan dukungan dan doa untuk meraih gelar Sarjana Manajemen ini.

9. Sahabat-sahabat beban tugas Kaka Ino, Yodi, Vence, Berto, Dino, Marsel dan teman-teman Beauty Angel Tasya, Ican, Vrily, Selin dan Best Patner Ranni, Gatri. yang dengan caranya masing-masing telah membantu dan memberi dukungan, selama kuliah dan penulisan skripsi ini walaupun sama- sama sesat.
10. Teman-teman Mahasiswa/i seperjuangan Angkatan 2020 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang dengan caranya masing-masing telah membantu dan memberi dukungan, baik secara langsung maupun tidak langsung selama kuliah dan penulisan skripsi ini.
11. Teman-teman kos cemara Ade Neta, Ani, Karin, Tendi, Kakak Deni yang telah memberikan motivasi dan dukungan selama kuliah.

Menyadari bahwa dengan keterbatasan kemampuan dan waktu yang dimiliki, sehingga hasil penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu, diharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun, guna menyempurnakan skripsi ini. Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberkati kita semua.

Kupang, Mei 2024

Penulis

ABSTRAK

Maria Efriana Klau (32120107), dengan judul “Pengaruh Kelengkapan Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Apotek Jolin Farma”. Di bawah bimbingan Ibu Maria A. L Amaral, SE, MM selaku pembimbing I dan Bapak Engelbertus G. Ch. Watu, SE, MM selaku pembimbing II.

Apotek jolin farma merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan untuk membantu meningkatkan kesehatan bagi masyarakat khususnya di kota kupang. Perkembangan data penjualan pada Apotek Jolin Farma selama 5 tahun (2018-2022) mengalami fluktuasi. Masalah dalam penelitian ini adalah (1). Bagaimana persepsi konsumen tentang pengaruh kelengkapan produk, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, dan minat beli ulang pada apotek jolin farma? (2). Apakah kelengkapan produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada apotek jolin farma? (3). Apakah kelengkapan produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang pada apotek jolin farma? (4). Apakah kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang pada apotek jolin farma? (5). Apakah kepuasan konsumen memediasi pengaruh kelengkapan produk, kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang pada apotek jolin farm?

Populasi dalam penelitian ini adalah semua orang yang pernah membeli produk obat-obatan pada Apotek Jolin Farma dengan jumlah yang tak diketahui. Sampel dalam penelitian ini yaitu 105 responden. Pengumpulan data menggunakan kuesioner melalui *Google Form*. Analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis statistik inferensial.

Hasil analisis deskriptif menggambarkan variabel kelengkapan produk sebesar 85,30%, variabel kualitas pelayanan 86,59%, variabel kepuasan konsumen 85,43%, dan variabel minat beli ulang 86,46% semua variabel termasuk dalam kategori sangat baik.

Hasil pengujian Kelengkapan Produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Kualitas Pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Kepuasan Konsumen berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Minat Beli Ulang. Kelengkapan Produk tidak signifikan terhadap Minat Beli Ulang. Kualitas Pelayanan tidak signifikan terhadap Minat Beli Ulang.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, untuk meningkatkan minat beli ulang konsumen, Apotek Jolin Farma perlu memperhatikan kelengkapan produk, dengan menyediakan produk yang lengkap, agar konsuen semakin yakin untuk melakukan pembelian. Mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperhatikan kenyamanan konsumen untuk meningkatkan minat beli ulang konsumen pada Apotek Jolin Farma.

Kata kunci: kelengkapan produk, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen dan minat beli ulang.

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Masalah Penelitian	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
BAB II LANDASAN TEORI	12
A. Konsep Pemasaran	12
B. Minat Beli Ulang.....	14
C. Kepuasan Konsumen.....	17
D. Kelengkapan Produk	19
E. Kualitas Pelayanan	22
F. Penelitian Terdahulu	23

G. Model Penelitian	27
H. Pengembangan Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Waktu dan Tempat Penelitian	33
B. Populasi dan Sampel	33
C. Jenis Data	34
D. Teknik Pengumpulan Data.....	35
E. Variabel, Definisi Operasional, Indikator, Dan Skala Pengukurans	35
F. Uji Kuesioner	38
G. Teknik Analisis Data.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
A. Karakteristik Responden.....	49
B. Uji Validitas dan Realibilitas (<i>Pre-Test</i>).....	53
C. Teknik Analisis Data.....	57
D. Pembahasan	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	73
A. Kesimpulan	73
B. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Variabel, Definisi Operasional, Indikator dan Skala Pengukuran	37
Tabel 3.2 Ukuran Validitas	39
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Data <i>Pre-Test</i>	54
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas Data <i>Pre-Test</i>	54
Tabel 4.3 Rekapitulasi Analisis Hasil Perolehan Skor Rata-Rata Persepsi Responden Tentang Variabel Minat Beli Ulang (Y).....	55
Tabel 4.4 Rekapitulasi Analisis Hasil Perolehan Skor Rata-Rata Persepsi Responden Tentang Variabel Kepuasan Konsumen (Z).....	56
Tabel 4.5 Rekapitulasi Analisis Hasil Perolehan Skor Rata-Rata Persepsi Responden Tentang Variabel Kelengkapan Produk (X1).....	57
Tabel 4.6 Rekapitulasi Analisis Hasil Perolehan Skor Rata-Rata Persepsi Responden Tentang Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	58
Tabel 4.7 Uji Validitas dan Reliabilitas	60
Tabel 4.8 Hasil Penelitian Indeks Goodness Of Fit	61
Tabel 4.9 Output Regression Weights	62

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Data Penjualan Lima Tahun Terakhir (2018-2023) Pada Apotek Jolin Farma.....	7
Gambar 2.1 Model Penelitian.....	27
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
Gambar4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidika	51
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	52