

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI
ULANG OBAT PADA APOTEK YAQIN FARMA**

SKRIPSI

OLEH :

ARUL APRIADI

NIM.181310227



PROGRAM STUDI MANAJEMAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK

2023

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG OBAT
PADA APOTIK YAQIN FARMA**

Tanggung Jawab Yuridis Kepada :

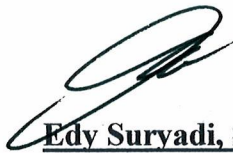
ARUL APRIADI
NIM. 181310227

Program Studi Manajemen

**Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat dan Lulus Dalam Ujian
Skripsi / Komprehensif
Pada Tanggal: 5 Mei 2023**

Majelis Penguji :

Pembimbing Utama



Edy Suryadi, SE, MM
NIDN. 11-100263-01

Penguji Utama



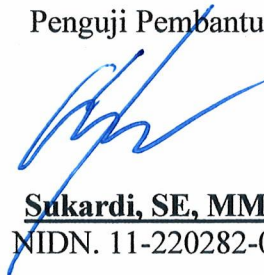
Dr. H. Helman Fachri, SE, MM
NIDN. 11-070561-01

Pembimbing Pembantu



Fita Kurniasari, SMB, MAB
NIDN. 11-040790-02

Penguji Pembantu



Sukardi, SE, MM
NIDN. 11-220282-01

Pontianak, 5 Mei 2023

Disahkan Oleh:

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK
DEKAN**



Dedi Hariyanto, SE, MM
NIDN. 11-131177-02

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Obat Pada Apotek Yaqin Farma” ini dapat di selesaikan. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menempuh ujian sarjana Manajemen pada program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, saran dan kerjasama dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Dr. Doddy Irawan, S.T, M.Eng, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Pontianak.
2. Bapak Dedi Hariyanto, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.
3. Bapak Edy Suryadi, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing Pertama yang telah banyak memberikan waktu serta tenaga untuk bimbingan, masukan, petunjuk, serta motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
4. Ibu Fita Kurniasari, SMB, MAB, selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah memberikan waktu serta tenaga untuk bimbingan dan kemudahan serta petunjuk dan arahan serta memberikan saran dan masukan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang telah banyak

membekali dengan pengetahuan selama mengikuti perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.

6. Terima kasih kepada Ibu Nurul Yaqin selaku pemilik Apotek Yaqin Farma yang telah mengizinkan dan memberikan informasi untuk melakukan penelitian di Apotek Yaqin Farma.
7. Terima Kasih yang tidak terhingga secara khusus penulis sampaikan kepada Ayah tercinta Anto dan Ibu tercinta Sumiati serta Kakak tercinta Age Pragita dan Adik tercinta yang senantiasa selalu mendoakan, memberikan kasih sayang, motivasi dan semangat yang tiada henti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Untuk diri sendiri yang mau dan mampu bertahan, berjuang, berusaha sekuat yang penulis bisa, tidak menyerah walau banyak rasa dan godaan yang datang untuk berhenti, terimakasih karena sudah mau untuk tetap kuat.
9. Terima kasih kepada sahabat-sahabat penulis Mulyadi, Pandu, Desti Nurfatika, Parjoko, Agustina, Melly Aryuni yang selalu memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini. Serta terima kasih kepada rekan-rekan seperjuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis khususnya Kelas 04 Angkatan 2018.

Dalam penyusunan penelitian ini, penulis sudah berusaha sebaik mungkin dalam menyelesaikannya. Namun apabila masih terdapat kekurangan baik dari isi maupun sistematika penulisan, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan tulisan ini. Semoga penulisan skripsi ini bermanfaat bagi semua.

Pontianak, Juli 2023

Peneliti

Arul Apriadi

NIM. 181310227

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitaas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Obat Pada Apotek Yaqin. Metode yang digunakan adalah asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen Apotek Yaqin Farma dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Analisis data yang dilakukan adalah analisis regresi linier sederhana, koefisien korelasi (R), koefisien determinasi (R^2) dan uji kelayakan model (uji F).

Hasil analisis regresi linier sederhana yang menghasilkan persamaan $Y = 3,460 + 0,270X$. Nilai koefisien korelasi (R), menjelaskan besarnya nilai korelasi/hubungan (R) yaitu sebesar 0,4490 Yang artinya bahwa hubungan antara kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang obat pada Apotek Yaqin Farma cukup. Nilai koefisien Determinasi (R^2), koefisian determinan (R Square) sebesar 0,202 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel terikat (minat Beli Ulang) sebesar 20,2 %. Hasil uji kelayakan model (uji F) pada penelitian ini adalah $24,792 > F$ tabel 3,94 dan memiliki signifikansi sebesar $0.000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi linear sederhana dapat dipakai untuk memprediksi minat beli ulang yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Minat Beli Ulang*

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Permasalahan	7
C. Pembatasan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	8
F. Kerangka Pemikiran.....	9
G. Metode Penelitian	11
BAB II LANDASAN TEORI.....	20
A. Pengertian Pemasaran	20
B. Manajemen Pemasaran.....	20
C. Pengertian Jasa.....	21
D. Kualitas Jasa	22
BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	27
A. Sejarah Berdirinya Apotek Yaqin Farma	27
B. Visi dan Misi Apotek Yaqin Farma	27
C. Struktur Organisasi.....	28
D. Aspek Sumber Daya Manusia.....	31
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	34
A. IDENTIFIKASI KARAKTERISTIK RESPONDEN.....	34
B. UJI INSTRUMEN	38
PENUTUP	44
A. Kesimpulan.....	44
B. Saran.....	45
DAFTAR PUSTAKA	46

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Apotik di Kabupaten Sambas 2021	2
Tabel 1.2 Daftar Harga Obat Apotek Yaqin Farma.....	5
Tabel 1.3 Apotek Yaqin Farma Hasil Penjualan Obat.....	6
Tabel 1.4 Alternatif Jawaban Dengan Skala Likert	16
Tabel 1.5 Tingkat Korelasi dan Kekuatan Hubungan.....	18
Tabel 3.1 Jumlah Karyawan.....	32
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	35
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	35
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	36
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	37
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan	37
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Tanggungan	38
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kuliatas Pelayanan	38
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Minat Beli Ulang.....	39
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	40
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas.....	41
Tabel 4.12 Hasil Perhitungan Regresi Linier Sederhana	41
Tabel 4.13 Hasil Koefisien Korelasi Sederhana.....	42
Tabel 4.14 Uji Kelayakan Modal.....	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran	11
Gambar 3.1 Struktur Organisasi	29

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Kuesioner	47
LAMPIRAN 2 Data Karakteristik Responden Apotek Yaqin Farma.....	51
LAMPIRAN 3 Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan (X)	56
LAMPIRAN 4 Rekapitulasi Variabel Minat Beli Ulang	61
LAMPIRAN 5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	64
LAMPIRAN 6 Hasil Uji Validitas Variabel Minat Beli Ulang	65
LAMPIRAN 7 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Dan Minat Beli Ulang	67
LAMPIRAN 8 Uji Normalitas	68
LAMPIRAN 9 Uji Reliabilitas	69
LAMPIRAN 10 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	70

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pengetahuan masyarakat Indonesia akan pentingnya kesehatan meningkat sesuai dengan perkembangan IPTEK. Apalagi saat ini dengan adanya wabah *Covid-19* yang menyebar di seluruh dunia membuat masyarakat semakin peduli terhadap kesehatan dirinya, bahkan kesehatan menjadi kebutuhan primer sehingga masyarakat menginginkan untuk mendapatkan informasi tentang kesehatan dengan baik dan mudah terjangkau.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 36 tahun 2009 tentang Kesehatan, Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk pencegahan penyakit, peningkatan kesehatan, pengobatan penyakit, dan pemulihan kesehatan oleh pemerintah dan/atau masyarakat.

Bentuk upaya kesehatan yang dapat dilakukan antara lain adanya peningkatan kualitas tenaga kesehatan, pelayanan kesehatan yang menjangkau masyarakat, serta ditunjang dengan sarana kesehatan yang memadai, salah satunya apotek. Karena peningkatan kesehatan tidak akan seimbang jika ketersediaan obatobatan kurang memadai dan sulit didapat. Oleh karena itu perlu ada kebijakan pemerintah berkaitan dengan ketersediaan obat oleh masyarakat. Salah satu kebijakan pemerintah adalah tidak membatasi perizinan pendirian apotek.

Menurut Peraturan Pemerintah RI No.51 Tahun 2009 (Pekerjaan Kefarmasian Pasal 1) menyatakan bahwa apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker.

Semakin besarnya kegiatan bisnis di bidang apotek seperti halnya yang terjadi di Kabupaten Sambas membuat tingkat kompetisi memiliki daya saing yang tinggi. Persaingan yang ketat ini membuat perusahaan memikirkan strategi yang tepat dalam berkompetensi sehingga dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen yang bervariasi. Perusahaan harus berusaha mempelajari kebutuhan dan keinginan konsumen. Dengan demikian ketatnya persaingan, setiap bisnis apotek perlu memaksimalkan kekuatan yang ada dalam perusahaannya dengan cara memberikan kualitas pelayanan yang prima agar minat beli konsumen selalu terjaga dan terus meningkat.

Beragamnya kebutuhan masyarakat akan produk dan layanan jasa kesehatan menyebabkan jumlah apotek juga bertambah. Berikut adalah data yang menampilkan daftar apotek yang ada di Kabupaten Sambas tahun 2021:

Tabel 1.1
Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan PTSP Sambas
Daftar Apotik di Kabupaten Sambas
Tahun 2021

NO	Nama Apotek	Alamat
1	Apotek 99	Dusun Simpang Empat RT 006RW 001 Desa Simpang Empat Kec. Tangaran Kab. Sambas
2	Apotek Cipto 2	Villa Bhayangkara Jalur III Dusun Simpang Blok A3 No.8 RT 002 RW 010 Desa Kartiasa Kec.Sambas Kab.Sambas
3	Apotek Kiki	Jl. Pembangunan RT 002 RW 014 Desa Harapan Kec.Pemangkat Kab. Sambas

4	Apotek Jawai	Jl. Olahraga RT 006 RW 001 Desa Penjajap Kec.Pemangkat Kab. Sambas
5	Apotek Sekura	Dusun Sukamantri RT 009 RW003 Desa Dalam Kaum Kec.Sambas Kab. Sambas
6	Apotek Kite	Dusun Semayang RT 008 RW 004 Desa Sungai Nyirih Kec.Selakau Kab. Sambas
7	Apotek Arsil	Jl. Abdul Kadir Kasim RT 002 RW 008 Desa Harapan Kec.Pemangkat Kab.Sambas
8	Apotek Millenia Farma	Dusun Sukaramai RT 015 RW 004 Desa Dalam Kaum Kec.Sambas Kab. Sambas
9	Apotek Em Sehat	Dusun Pangkalan Betung RT 006 RW 002 Desa Sekura Kec.Teluk Keramatan Kab. Sambas
10	Apotek Cipto	Jl. Sejahtera RT 002 RW 001 Desa Gugah Sejahtera Kec.Pemangkat Kab. Sambas
11	Apotek Nesya Farma	Dusun Semparuk Sutera RT 002 RW 001 Desa Semparuk Kec.Semparuk Kab. Sambas
12	Apotek Sekar Sehati	Dusun Tanjung Sari RT 002 RW 001 Desa Tebas Sungai Kec.Tebas Kab. Sambas
13	Apotek Sentosa	Jl. Moh. Hambal No. 02 Desa Pemangkat Kota
14	Apotek Bersama	Jl. Moh. Sohor RT 001 RW 010 Desa Pemangkat Kota Kec.Pemangkat Kab. Sambas
15	Apotek Sahabat	Dusun Sukaramai RT 015 RW 004 Desa Dalam Kaum Kec.Sambas Kab.Sambas
16	Apotek Yaqin Farma	Jl. Pendidikan Sambas Desa Tumuk Manggis Kecamatan Sambas Kab. Sambas
17	Apotek Tebas Farma	Dusun Cempaka Putih RT 005 RW 003 Desa Pasar Melayu Kec.Sambas Kab.Sambas
18	Apotek Sekar Sehati	Dusun Cempaka Putih RT 005 RW 003 Desa Pasar Melayu Kec.Sambas Kab.Sambas
19	Apotek Asy-Syifa	Dusun Sejahtera RT 003 RW 001 Desa Gayung Bersambut Kec.Selakau Kab. Sambas

Sumber: Dinas Penanaman Modal, 2022

Tabel 1.1 Menunjukkan bahwa jumlah daftar Apotek di Kabupaten Sambas Sebanyak 19 Apotek, Apotek Yaqin Farma merupakan salah satu dari 19 Apotek yang ada di Kabupaten Sambas, dan Apoteker pada Apotek Yaqin Farma adalah Mirna Wulandari S.Si.,Apt. Apotek Yaqin Farma juga merupakan salah satu apotek yang populer disekitar wilayah Kabupaten Sambas. Selain dengan namanya yang

menarik, apotek ini juga mudah dijangkau oleh masyarakat sekitar, misal oleh pasien Rumah Sakit Manggis Sambas. Ini dikarenakan Apotek Yaqin Farma berada di depan Rumah Sakit Manggis Sambas. Di karenakan jarak yang tidak terlalu jauh dengan rumah sakit, membuat pasien maupun konsumen memilih untuk membeli obat di apotek yang tidak terlalu jauh jaraknya dengan rumah sakit sehingga hal tersebut dapat meningkatkan penjualan di Apotek Yaqin Farma.

Apotek Yaqin Farma adalah salah satu Apotek yang melakukan pengadaan obat melalui jaringan distributor yang telah memenuhi kualifikasi, dengan demikian jenis obat yang dijual cukup lengkap serta kualitas obat yang baik. Pemilihan distributor ini untuk menjamin kualitas produk agar obat yang dikonsumsi masyarakat aman, manjur, dan bermanfaat. Untuk setiap pembelian obat, pihak apotek selalu memberikan informasi terkait penggunaan obat yang dibeli oleh konsumennya dengan tujuan penggunaan obat tersebut sesuai dan aman bagi penggunanya. Pelayanan pada apotek dilakukan setiap hari mulai pukul 07:30-21:30. Apotek Yaqin Farma juga menyediakan daftar harga obat yang dijual sehingga memudahkan konsumen dalam melakukan perbandingan harga obat yang diperlukan.

Bukti Fisik dari Apotek Yaqin Farma adalah Plang nama Apotek terlihat dengan jelas, Halaman parkir lumayan luas, Ruang tunggu yang bersih tersedia Kursi panjang, selain itu penyusunan obat pada Apotek Yaqin Farma yang rapi sehingga Apotek Yaqin Farma bisa memberikan kenyamanan kepada konsumen.

Penomena pelayanan di Apotek Yaqin Farma saat ada konsumen untuk membeli obat di Apotek Yaqin Farma. Pertama-tama karyawan menanyakan

kepada konsumen, obat apa yang mau dibeli. Setelah konsumen menyebutkan nama obat yang diperlukan, lalu karyawan mencarikan obat tersebut. Karyawan tersebut memberikan opsi atau pilihan obat agar konsumen bisa memilih obat yang sesuai dengan pilihannya sesuai harga dan kualitas. Setelah itu, karyawan menyampaikan aturan konsumsi obat tersebut kepada konsumen. SOP Apotek Yaqin Farma terdiri dari:

1. Apoteker menerima resep.
2. Obat yang disiapkan dimasukkan di buku stock obat.
3. Pada saat menyerahkan, wajib memberikan informasi minimal mengenai kegunaan dan aturan pakai.
4. Bila ada obat yang akan diganti (merk lain) mintakan persetujuan pasien terlebih dahulu.
5. Menghitung nominal harga dan meminta persetujuan.
6. Diteliti kembali resep sebelum diserahkan.

Tabel 1.2 dibawah ini menampilkan daftar jenis dan harga obat pada Apotek Yaqin Farma tahun 2021.

Tabel 1.2
Apotek Yaqin Farma
Daftar Jenis Obat dan Harga
Tahun 2021

No	Jenis	Harga (RP)
1	Obat Bebas	1.000 - 340.000
2	Obat Bebas Terbatas	1.000 - 450.000
3	Obat Keras	5.000 - 450.000
4	Obat Herbal Terstandar	1.000-350.000
5	Obat Herbal Jamu	1.000-340.000

Sumber: Apotek Yaqin Farma 2022

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa Apotek Yaqin Farma menyediakan ketersediaan obat yang cukup lengkap dan terjangkau harganya mulai dari Rp. 1000-Rp. 450.000, jenis-jenis obat yang dijual pada Apotek Yaqin Farma yaitu Obat Bebas, Obat Bebas Terbatas, Obat Keras, Obat Herbal Terstandar, dan Obat Herbal Jamu.

Selanjutnya Tabel 1.3 dibawah ini menampilkan hasil penjualan obat pada Apotek Yaqin Farma dari tahun 2019 sampai dengan 2021:

Tabel 1.3
Apotek Yaqin Farma
Hasil Penjualan Obat
Tahun 2019-2021

No.	Tahun	Hasil Penjualan	Perkembangan Penjualan (%)
1	2019	Rp821.392,533	-
2	2020	Rp838.927,73	2,09
3	2021	Rp858.526,13	2,28

Sumber: Apotek Yaqin Farma 2022

Tabel 1.3 menunjukkan bahwa hasil penjualan obat pada Apotek Yaqin Farma dari tahun 2019 sampai dengan 2021 mengalami peningkatan setiap tahunnya. Hasil penjualan obat pada tahun 2020 mengalami peningkatan sebesar 2,09% dari tahun 2019, dan hasil penjualan obat pada tahun 2021 mengalami peningkatan sebesar 2,28% dari tahun 2019.

Berdasarkan paparan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Pada Apotek Yaqin Farma”.

B. Permasalahan

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat dibuat permasalahan yaitu “Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat beli ulang pada Apotek Yaqin Farma?”.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, agar tidak terjadi pembiasan masalah, maka penulis membatasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan berbagai dimensi sebagai berikut:

1. *Tangibles* (Bukti fisik)
2. *Reliability* (Keandalan)
3. *Assurance* (Jaminan)
4. *Empathy* (Empati)
5. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Minat pembelian konsumen dapat diukur dengan berbagai dimensi sebagai berikut:

1. Minat Transaksional
2. Minat Referensial
3. Minat Preferensial
4. Minat Eksploratif

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang pada Apotek Yaqin Farma.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini dilakukan untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang pelayanan yang diberikan Apotek Yaqin Farma kepada masyarakat yang menjadi pelanggan.

2. Bagi Apotek Yaqin Farma

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan ataupun informasi terkait faktor yang mempengaruhi minat beli ulang konsumen guna untuk meningkatkan penjualan pada Apotek Yaqin Farma.

3. Bagi Almamater

Penelitian ini menjadi sumber informasi untuk para mahasiswa Prodi Manajemen Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Pontianak dan dapat menjadi acuan untuk penelitian-penelitian selanjutnya, serta dapat memperkaya literatur penelitian pada bidang pemasaran tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat beli ulang konsumen.

F. Kerangka Pemikiran

Menurut Zeithaml et al. (1990:19) “Kualitas Layanan adalah ketidaksesuaian antara harapan atau keinginan konsumen dengan persepsi konsumen. Kualitas layanan mempunyai banyak karakteristik Yang berbeda sehingga kualitas layanan sulit untuk didefinisikan atau diukur”.

Karakteristik Kualitas Layanan menurut Menurut Tjiptono (2008:95) kualitas pelayanan dapat diukur dengan berbagai dimensi sebagai berikut:

1. *Tangibles* (Bukti fisik)

Berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia dan materi komunikasi perusahaan.

2. *Reliability* (Keandalan)

Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang disajikan secara akurat.

3. *Assurance* (Jaminan)

Berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan.

4. *Empathy* (Empati)

Berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

5. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.

Menurut Griffin (2003) Minat beli ulang merupakan bagian dari perilaku pembelian, yang selanjutnya akan membentuk loyalitas dalam dirikonsumen. Selain itu, pelanggan yang memiliki komitmen pada umumnya lebih mudah menerima perluasan produk baru yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut. Kesesuaian performa produk dan jasa yang ditawarkan dengan yang diharapkan konsumen akan memberikan kepuasan dan akan menghasilkan minat beli ulang konsumen di waktu yang akan datang. Konsumen yang merasa puas dan menjadi pelanggan yang berkomitmen akan memberikan rekomendasi positif kepada konsumen lainnya terhadap merek produk tersebut, sehingga pelanggan yang berkomitmen sangat berperan dalam pengembangan suatu merek. Proses evaluasi konsumen terkait kualitas dan performa produk tersebut sangat menentukan tingkat motivasi pembelian ulang terhadap suatu merek. Motivasi tersebut akan menimbulkan keinginan dalam diri konsumen untuk melakukan pembelian ulang atau mungkin meningkatkan jumlah pembeliannya, sehingga akan tercipta komitmen yang besar untuk menggunakan kembali produk tersebut.

Menurut Priansa (2017:168) minat pembelian konsumen dapat diukur dengan berbagai dimensi sebagai berikut:

1. *Minat Transaksional*

Minat Transaksional merupakan kecenderungan untuk selalu membeli produk (barang dan jasa) yang dihasilkan perusahaan, ini didasarkan atas kepercayaan yang tinggi terhadap perusahaan tersebut.

2. *Minat Referensial*

Minat Referensial merupakan kecenderungan konsumen untuk mereferensikan produknya kepada orang lain. Minat tersebut muncul setelah konsumen memiliki pengalaman dan informasi tentang produk tersebut.

3. *Minat Preferensial*

Minat Preferensial merupakan minat yang menggambarkan perilaku konsumen yang memiliki preferensi utama terhadap produk-produk tersebut.

4. *Minat Eksploratif*

Minat Eksploratif merupakan minat yang menggambarkan perilaku konsumen yang selalu mencari informasi untuk mendukung sifat-sifat positif dari produk tersebut.

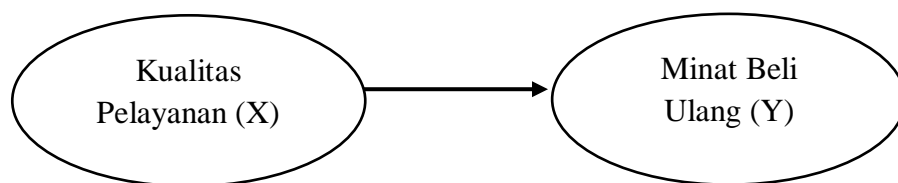
Beberapa penelitian terdahulu tentang Kualitas Pelayanan dan Minat Beli Ulang dapat dilihat sebagai berikut:

1. Menurut Darman, dan Fenni Supriadi (2021) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien di Puskesmas Pimpinan Kecamatan Teluk Keramat”. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel kualitas pelayanan dan variabel loyalitas pasien Puskesmas Pimpinan Kecamatan Teluk Keramat adalah hubungan yang cukup.
2. Menurut Ocktolius Syaputra dkk,(2017) yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Kursus Bahasa Mandarin di Badan Koordinasi Pendidikan Bahasa Mandarin (BKPB) Kalimantan Barat. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan sangat baik bagi siswa kursus. Hal ini dapat dilihat dari skor Servqual (gap) yang diperoleh (0,131) yang berarti karena

skor harapan lebih kecil dari pada skor persepsi siswa kursus sehingga pelayanan yang diberikan sangat baik.

Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

Gambar 1. 1
Kerangka Pemikiran



G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif.

Menurut Siregar (2017:15) Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Dengan penelitian ini, maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala dalam penelitian. Metode penelitian ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang.

2. Teknik Analisis Data

Ada beberapa tahap pengumpulan data diantaranya adalah sebagai berikut:

a. Data Primer

Menurut Siregar (2017:16): “Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan”. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan cara:

1) Wawancara

Menurut Sugiyono (2017:137) Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila penelitian ingin melakukan studi pendahuluan untuk melakukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.

Peneliti melakukan wawancara secara langsung dengan karyawan Apotek Yaqin Farma untuk memperoleh informasi data lengkap Apotek Yaqin Farma, Selain mendafatkan data peneliti juga mendapatkan informasi tentang sejarah singkat berdirinya Apotek Yaqin Farma, visi dan misi, struktur organisasi, jumlah karyawan, jam kerja karyawan dan sistem penggajian karyawan.

2) Kuesioner

Menurut Sugiyono (2017:142) “Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”. Kuesioner dalam penelitian ini akan diberikan kepada konsumen Apotek Yaqin Farma.

b. Data Sekunder

Menurut Siregar (2017:16) “Data sekunder adalah data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengolahnya”. Adapun data sekunder yang diperoleh dari karyawan Apotek Yaqin Farma daftar nama obat, harga obat, hasil penjualan.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Sugiyono (2017:80) “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh konsumen Apotek Yaqin Farma.

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2017:81) “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Penelitian ini menggunakan rumus Rao Purba dalam Sujarweni

$$N = \frac{Z^2}{4(Moe)^2}$$

Keterangan:

N = Jumlah sampel

z = Tingkat distribusi normal 5% (1,96)

Moe = Kependekan dari margin of error maximal, adalah tingkat kesalahan maksimal pengambilan sampel yang masih dapat ditoleransi sebesar 10%

Alasan memakai rumus tersebut karena populasi tidak diketahui secara pasti dengan tingkat keyakinan sebesar 95% atau $Z = 1,96$ dan moe 10% maka jumlah sampel dapat ditentukan sebagai berikut:

$$n = \frac{1.96^2}{4(0,1)^2}$$

$$n = \frac{3.8416}{0.04} = 96,04$$

Berdasarkan rumusan di atas maka jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 96 orang responden. Namun, untuk memudahkan penelitian jumlah sampel dibulatkan menjadi 100 responden.

Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *Purposive Sampling*. Menurut Sugiyono (2017:85) ” *Purposive Sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu”. Syarat yang dipilih sebagai sampel, yaitu:

- a. Berusia minimal 18 tahun.
- b. Responden merupakan konsumen yang telah membeli dua kali atau lebih di Apotek Yaqin Farma.

4. Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Variabel Bebas (variabel *independent*)

Menurut Sugiyono (2017:39) “Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel *dependent* (terikat)”. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X).

- b. Variabel Terikat (variabel *dependent*)

Menurut Sugiyono (2017:39) “Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas”. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Minat Beli Ulang (Y).

5. Skala Pengukuran

Menurut Sugiyono (2017:92) “Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif”.

Menurut Sugiyono (2017:93) “Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *Likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”.

Skala *likert* yang digunakan dalam penelitian ini berisi 5 (lima) tingkat preferensi jawaban dengan pilihan sebagai berikut:

Tabel 1.4
Alternatif Jawaban Dengan Skala Likert

Alternatif Jawaban	Skor
SS (Sangat Setuju)	5
S (Setuju)	4
KS (Kurang Setuju)	3
TS (Tidak Setuju)	2
STS (Sangat Tidak Setuju)	1

6. Teknik Analisis Data

- a. Uji Instrumen

1) Uji Validitas

Menurut Siregar (2017:75) “Validitas atau kesahihan menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa saja yang ingin diukur”. Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan uji korelasi product moment. Korelasi product moment adalah untuk menentukan besaran yang menyatakan bagaimana kuat hubungan satu variabel dengan variabel lain. Hasil uji validitas data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 25.

2) Uji Reliabilitas

Menurut Siregar (2017:87) “Reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran terhadap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula”.

Uji Reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan teknik alpha cronbach’s dengan menggunakan SPSS versi 25. Dimana dikatakan reliabel jika koefisien reliabilitas $< 0,6$.

b. Uji Normalitas

Menurut Siregar (2017:153) “Tujuan dilakukannya uji normalitas terhadap serangkaian data adalah untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak”. Uji normalitas data dilakukan dengan uji Kolmogorov-Smirnov.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas yakni jika dinilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka data yang diuji berdistribusi normal. Sebaliknya jika signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka data yang diuji tidak berdistribusi normal.

c. Analisis Regresi linear Sederhana

Menurut Sugiyono (2017:260) “Analisis regresi adalah untuk membuat keputusan apakah naik dan menurunnya variable dependent dapat dilakukan melalui peningkatan variable independent atau tidak”. Regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variable independent dengan variable dependent, bila variabel independent dimanipulasi atau dirubah-rubah atau dinaik-turunkan.

Persamaan umum regresi linier sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bx$$

Dimana:

Y = Minat Beli Ulang

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

X = Kualitas Pelayanan

d. Koefisien Korelasi

Menurut Sugiyono (2017:228) “Koefisien korelasi product moment merupakan teknik korelasi yang digunakan untuk mencari hubungan dan membuktikan hipotesis hubungan dua variabel bila data dari dua variabel atau tersebut adalah sama”.

Kriteria penelitian menurut siregar (2017:337) dapat dilihat pada tabel 1.5.

Tabel 1.5
Tingkat Korelasi dan Kekuatan Hubungan

Nilai Korelasi (r)	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Lemah
0,20 – 0,399	Lemah
0,40 – 0,599	Cukup
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Siregar, 2017:337

e. Koefisien Determinasi

Menurut Sugiyono (2017:228) “Koefisien determinai yang Bersama adalah kuadrat dari koefisien Korelasi (r^2), koefisien ini disebut koefisien penentu karena varians yang terjadi pada variabel devendent dapat dijelaskan melalui varians yang terjadi pada variabel indevident”.

f. Uji Kelayakan Model (Uji F)

Menurut Ghozali (2016:95) “Ketepatan fungsi regresi sampel dalam menafsir nilai aktual dapat di ukur dari *Goodness of fitnya*. Secara statistik, setidaknya ini dapat di ukur dari nilai koefisien determinasi, nilai statistik F dan nilai statistik t”. Perhitungan statistik di sebut signifikan secara statistik apabila nilai uji statistiknya berada dalam daerah kritis (daerah di mana H_0 di tolak). Sebaliknya di sebut tidak signifikan bila nilai uji statistiknya berada dalam daerah di mana H_0 di terima).

Langkah pengujiannya adalah sebagai berikut:

1) Membuat Hipotesis

Ho: Model regresi linier sederhana tidak dapat digunakan untuk melakukan prediksi minat beli ulang yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan pada Apotek Yaqin Farma.

Ha: Model regresi linier sederhana dapat digunakan untuk melakukan prediksi minat beli ulang yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan pada Apotek Yaqin Farma.

- 2) Menentukan nilai F tabel dengan kriteria: $\alpha = 0,05(5\%)$ dan derajat kebebasan (df) $n-2$.
 - a. Jika F di hitung $> F$ table dan nilai signifikansi $< 0,05$, maka Ho ditolak dan Ha diterima.
 - b. Jika F di hitung $< F$ table dan nilai signifikansi $> 0,05$, maka Ho diterima dan Ha ditolak.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan hasil penel Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan hasil penelitian ini sebagai berikut:

1. Karakteristik responden menunjukkan bahwa pelanggan yang berkunjung di Apotek Yaqin Farma paling banyak berusia 37- 41 tahun, berjenis kelamin perempuan, berstatus kawin, berpendidikan terakhir Sekolah Menengah Atas (SMA), bekerja sebagai Petani, berpendapatan Rp 2.000.000 - Rp 2.999.999, frekuensi kunjungan responden 2 sampai dengan 3 kali.
2. Hasil analisis regresi linier sederhana yang menghasilkan persamaan $Y = 3,460 + 0,270X$. Koefisien regresi X sebesar 0,270 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai Kualitas Pelayanan, maka nilai Minat Beli Ulang bertambah sebesar 0,270.
3. Nilai koefisien korelasi (R). menjelaskan besarnya nilai korelasi/hubungan (R) yaitu sebesar 0,4490 Yang artinya bahwa tingkat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang obat pada Apotek Yaqin Farma cukup.
4. Nilai koefisien Determinasi (R)². koefisien determinan (R Square) sebesar 0,202, yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas

(Kualitas Pelayanan) terhadap variabel terikat (minat Beli Ulang) sebesar 20,2%.

5. Nilai Uji Kelayakan Model (uji F) pada penelitian ini adalah $24,792 > F$ tabel 3,94 dan memiliki signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi linear sederhana dapat dipakai untuk memprediksi minat beli ulang yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan diatas, maka peneliti memiliki saran-saran sebagai berikut:

1. Apotek Yaqin Farma diharapkan dapat terus menerus meningkatkan kualitas Pelayanan sehingga pelanggan menjadikan Apotek Yaqin Farma sebagai prioritas utama tempat melakukan pembelian obat.
2. Apotek Yaqin Farma diharapkan untuk selalu meningkatkan kemampuan karyawan melayani konsumen dengan tepat sesuai kebutuhan konsumen.
3. Apotek Yaqin Farma diharapkan selalu mempertahankan promosi yang telah dilakukan dengan menjaga keindahan dan menonjolkan plang nama Apotek Yakin Farma.
4. Saran untuk peneliti selanjutnya diharapkan data mempertingkatkan faktor-faktor lain yang mempengaruhi minat beli ulang- konsumen dalam melakukan pembelian guna memperkaya pengetahuan dalam hal manajemen pemasaran.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, A. (2011). *Dasar - Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Darman, dan Fenni Supriadi. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien di Puskesmas Pimpinan Kecamatan Teluk Keramat Kecamatan Teluk Keramat. *Jurnal Produktivitas*. Vol. 8 No. 2.
- Griffin, J. (2003). *Customer Loyalty. In Menumbuhkan dan Mempertahankan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Ghozali, Imam. (2018). Aplikasi Analisis Multivariatedengan program IBM SPSS. Yogyakarta: Universitas Diponegoro. *Edisi 9. Semarang; Badan Peneliti Universitas Diponegoro, 490*.
- Kotler, & Keller. (2009). Manajemen Pemasaran. *Edisi 13e. Jilid, 1*.
- Marieta, P. D. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Minat Beli Ulang*. Yogyakarta: Skripsi.
- Ocktolius Syaputra, Helman Fachri, dan Dedi Hariyanto. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Kursus Bahasa Mandarin di Badan Koordinasi Pendidikan Bahasa Mandarin (BKPB) Kalimantan Barat. *Jurnal Produktivitas*. Vol. 4 No. 2.
- Pemerintah, P. (2009). *Peraturan Pemerintah No. 51 Tahun 2009*. Indonesia: Pemerintah Re publik Indonesia.
- Priansa, D. (2017). *Manajemen Pelayanan Prima Cetakan Pertama*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran. In III (Ed)*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

LAMPIRAN 1**KUESIONER**

Sehubungan dengan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Obat Pada Apotek Yaqin Farma”** , maka dengan hormat saya:

Nama : Arul Apriadi
NIM : 181310227
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Universitas : Muhammadiyah Pontianak

Memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner dengan benar dan sesuai dengan petunjuk yang diberikan. kebenaran dan kelengkapan jawaban yang Bapak/Ibu berikan dapat membantu penulis, dan selanjutnya menjadi masukan yang bermanfaat bagi hasil penelitian yang penulis lakukan. Atas partisipasi Bapak/Ibu dalam mengisi pertanyaan atau kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Arul Apriadi

NIM.181310227

A. Petunjuk Pengisian

1. Isilah data Bapak/Ibu pada bagian data responden sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.
2. Pilihlah alternatif jawaban atas setiap pernyataan yang telah disediakan dengan memberikan tanda silang (X) atau centang (√) pada kolom yang telah disediakan dengan baik dan benar sesuai dengan kondisi yang Bapak/Ibu rasakan.
3. Alternatif jawaban atas pernyataan yang diajukan terdiri dari:
 - a. SS : Sangat Setuju
 - b. S : Setuju
 - c. KS : Kurang Setuju
 - d. TS : Tidak Setuju
 - e. STS : Sangat Tidak Setuju

A. Identitas Responden

1. Nama Lengkap :
2. Jenis Kelamin :
3. Usia :
4. Pendidikan Terakhir :
5. Pekerjaan :
6. Pendapatan Perbulan :
7. Status Perkawinan :
8. Jumlah Tanggungan :
9. Nomor Handphone/Tlp. :

KUALITAS PELAYANAN

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
A	Bukti Fisik					
1	Plang nama apotek terlihat.					
2	Ketersediaan tempat parkir.					
3	Keamanan tempat parkir.					
4	Kerapian penyusunan Obat – Obatan.					
5	Kebersihan ruang tunggu.					
B	Keandalan (Reliability)					
1	Jenis obat yang dijual lengkap.					
2	Kecepatan prosedur pembelian obat.					
3	Kesesuaian obat yang dipesan dengan obat yang diberikan.					
4	Kecepatan prosedur pembayaran obat.					
C	Jaminan (Assurance)					
1	Pengetahuan karyawan tentang obat – obatan.					
2	Keramahan karyawan dalam melayani konsumen.					
3	Kesopanan karyawan dalam melayani konsumen.					
4	Kemampuan karyawan berkomunikasi dengan konsumen.					
5	Kemampuan karyawan menanamkan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan kepada konsumen.					
D	Dukungan (Empathy)					
1	Kemauan karyawan memperlakukan setiap konsumen tanpa memandang status sosial.					
2	Kemauan karyawan memberikan perhatian individu kepada konsumen.					
3	Kesabaran karyawan dalam melayani konsumen.					
4	Pengertian karyawan dalam melayani konsumen.					
E	Daya Tanggap (Responsiveness)					
1	Kesigapan karyawan saat memberikan pelayanan kepada konsumen.					
2	Kemampuan karyawan melayani konsumen dengan tepat sesuai kebutuhan konsumen.					
3	Kemampuan karyawan mengutamakan kepentingan konsumen.					
4	Kecepatan karyawan melayani konsumen.					

Pernyataan Minat Beli Ulang

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
A	Minat Transaksional					
1	Saya berencana untuk selalu membeli obat di Apotek Yaqin Farma.					
2	Saya mempercayai obat yang diberikan oleh Apotek Yaqin Farma.					
B	Minat Referensial					
1	Saya akan menceritakan kualitas obat yang dijual Apotek Yaqin Farma berkualitas.					
2	Saya akan merekomendasikan kepada rekan dan keluarga saya untuk membeli obat di Apotek Yaqin Farma.					
C	Minat Preferensial					
1	Apotek Yaqin Farma selalu menjadi pilihan awal saya.					
2	Saya akan meminta rekomendasi kepada karyawan Apotek Yaqin Farma apabila jenis obat yang saya cari jika tidak tersedia.					
D	Minat Eksploratif					
1	Keputusan untuk membeli obat di Apotek Yaqin Farma sesuai dengan informasi yang saya terima dari rekan dan keluarga saya.					
2	Saya mendapatkan informasi Apotek Yaqin Farma berkualitas.					

LAMPIRAN 2

**DATA KARAKTERISTIK RESPONDEN
APOTEK YAQIN FARMA**

NO	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Status	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Pendapatan	Tanggungans
1	Laili Nur Hakimah	38	Perempuan	Kawin	Sma	wirasuasta	3,000,000	4
2	Paijo	37	Laki-Laki	Belum Kawin	Sd	Petani	2,000,000	0
3	Munandar	40	Laki-Laki	Kawin	Smp	Petani	2,000,000	1
4	Megawati	25	Perempuan	Kawin	Sma	wirasuasta	2,500,000	2
5	Jimi Ibrahim	42	Laki-Laki	Kawin	Sma	Petani	3,000,000	4
6	Jiumiadi	27	Laki-Laki	Kawin	Sma	wirasuasta	3,000,000	2
7	Nurhasanah	35	Perempuan	Kawin	Smp	Petani	1,500,000	2
8	Labunan	45	Laki-Laki	Kawin	Sd	Nelayan	3,000,000	3
9	Nur'saadah	45	Perempuan	Kawin	Sd	ibu rumah tangga	2,000,000	2
10	Reza	34	Laki-Laki	Belum Kawin	Smp	Petani	2,000,000	0
11	Hatida	60	Perempuan	Kawin	Smp	Petani	1,000,000	1
12	Nurdin	47	Perempuan	Kawin	Sma	wirasuasta	3,000,000	3
13	Nurhayati	45	Perempuan	Kawin	Sma	wirasuasta	3,000,000	2
14	Santi	38	Perempuan	Kawin	Sma	petani	2,500,000	3
15	Sri Yesi	36	Perempuan	Kawin	Sma	honorer	1,500,000	1
16	Lukman Hakim	38	Laki-Laki	Kawin	Sma	wirasuasta	2,000,000	1
17	Tugino	40	Laki-Laki	Kawin	Sma	wirasuasta	2,000,000	3
18	Supeno	42	Laki-Laki	Kawin	Smp	Petani	2,300,000	3

19	Supeni	40	Laki-Laki	Kawin	Sma	petani	2,500,000	3
20	Karimah	28	Perempuan	Kawin	Sma	Pedagang	3,000,000	1
21	Andri	38	Laki-Laki	Kawin	Smp	Petani	3,000,000	2
22	Aan	30	Laki-Laki	Kawin	S1	pengusaha	10,000,000	1
23	Niswi	32	Perempuan	Kawin	Sma	wirasuasta	4,000,000	2
24	Parjoko	25	Laki-Laki	Belum Kawin	Smk	Petani	2,000,000	0
25	Andes	38	Laki-Laki	Kawin	Smp	Petani	2,000,000	1
26	Verawati	40	Perempuan	Kawin	Sma	Petani	300,000	1
27	Tuti	45	Perempuan	Kawin	Sma	Petani	300,000	2
28	Supriadi	22	Laki-Laki	Belum Kawin	Sma	Petani	2,000,000	0
29	Ibnu Zaki	24	Laki-Laki	Belum Kawin	Sma	Petani	2,000,000	0
30	Nura	25	Perempuan	Belum Kawin	Sma	wirasuasta	2,500,000	0
31	Rusman	53	Laki-Laki	Kawin	Sd	Petani	700,000	2
32	Firmansyah	25	Laki-Laki	Belum Kawin	Sma	wirasuasta	1,000,000	0
33	Lilis	36	Perempuan	Kawin	Sma	pedagang	1,000,000	1
34	Hartini	60	Perempuan	Kawin	Smp	ibu rumah tangga	500,000	2
35	Walida	31	Perempuan	Kawin	Sd	pedagang	3,000,000	1
36	Rasimah	42	Perempuan	Kawin	Sd	Petani	1,500,000	3
37	Muhammad Raya	50	Laki-Laki	Kawin	Sma	Petani	2,500,000	3
38	Ismi	34	Perempuan	Kawin	Smp	Petani	2,500,000	1
39	Anto	44	Laki-Laki	Kawin	Sd	wirasuasta	5,000,000	2
40	Andi Nugroho	30	Laki-Laki	Kawin	S1 PGSD	PNS	5,000,000	2
41	Muhammad	53	Laki-Laki	Kawin	D3	PNS	6,000,000	3
42	Iqbal Ramadhan	20	Laki-Laki	Belum Kawin	Sma	Mandor sawit	4,000,000	0

43	Erlina	45	Perempuan	Kawin	Sd	Petani	2,500,000	0
44	Fransiska Neli Susanti	25	Perempuan	Belum Kawin	sma	Mahasiswa	3,000,000	0
45	Aknes	50	Perempuan	Kawin	sd	Petani	2,000,000	3
46	Andi nabila	33	Perempuan	Kawin	sd	wirasuasta	3,000,000	3
47	Herianto	20	Laki-Laki	Belum Kawin	Smk	Petani	2,000,000	0
48	Amridir	49	Laki-Laki	Kawin	sma	Petani	1,500,000	2
49	Gusmawati	45	Laki-Laki	Kawin	sma	petani	1,500,000	2
50	Habibi	30	Laki-Laki	Belum Kawin	sma	wirasuasta	4,000,000	0
51	Ina Mariana	31	Perempuan	Kawin	sma	wirasuasta	2,700,000	1
52	Amar	25	Laki-Laki	Belum Kawin	sma	Petani	2,000,000	0
53	Tabli	52	Laki-Laki	Kawin	smp	Petani	1,300,000	1
54	Patiah	40	Perempuan	Kawin	SLTP/smp	petani	4,000,000	2
55	Sakinah	63	Perempuan	Kawin	sd	Petani	2,000,000	1
56	Junaidi	49	Laki-Laki	Kawin	smp	buruh	1,000,000	1
57	Linda	41	Perempuan	Kawin	sma	ibu rumah tangga	3,000,000	1
58	Kapiono	25	Laki-Laki	Kawin	sma	Petani	3,500,000	1
59	Supiandi	55	Laki-Laki	Kawin	SLTA/Sederajat	Petani	2,000,000	2
60	Budi	43	Laki-Laki	Kawin	smp	Petani	1,000,000	3
61	Sunarto	41	Laki-Laki	Kawin	sd	Petani	2,000,000	2
62	Tajui	42	Laki-Laki	Kawin	Smk	Petani	2,000,000	2
63	Taufik Hidayat	37	Laki-Laki	Kawin	sma	Petani	2,000,000	2
64	Rasimah	37	Perempuan	Kawin	sd	Petani	2,500,000	5
65	Karina Ningsih	22	Perempuan	Kawin	sma	ibu rumah tangga	1,750,000	1

66	Rais Iskandar	23	Laki-Laki	belum kawin	sma	Mahasiswa	1,000,000	0
67	Mila Cahyani	27	Perempuan	belum kawin	S1 Pendidikan Matematika	honorer	450,000	0
68	Sultan Iskandar	19	Laki-Laki	belum kawin	Sma	Pelajar	500,000	0
69	Nursan	45	Perempuan	Kawin	sd	ibu rumah tangga	500,000	0
70	Risdanu	32	Laki-Laki	Kawin	smp	Petani	2,500,000	3
71	Mila	45	Perempuan	Kawin	sd	Petani	1,500,000	3
72	Julina	44	Perempuan	Kawin	sd	Petani	2,000,000	2
73	Meriyanti	42	Perempuan	Kawin	smp	ibu rumah tangga	1,000,000	2
74	Safriandi	36	Laki-Laki	Kawin	smp	Petani	1,000,000	1
75	Mulia	20	Perempuan	Belum Kawin	sma	Mahasiswa	200,000	0
76	Epi	40	Perempuan	Kawin	sma	Petani	2,000,000	3
77	Yuniarti	45	Perempuan	Kawin	sma	Petani	300,000	3
78	Sri Hastuti	38	Perempuan	Kawin	sma	Guru	3,000,000	3
79	Achmad	62	Laki-Laki	Kawin	sd	Petani	2,000,000	1
80	Narjo	63	Laki-Laki	Kawin	smp	Petani	2,000,000	1
81	Sartono	52	Laki-Laki	Kawin	sma	Nelayan	2,500,000	2
82	Kusairi	42	Laki-Laki	Kawin	sd	Petani	2,000,000	3
83	Marwan	35	Laki-Laki	Kawin	smp	Petani	3,500,000	4
84	Edi Alfariadi	27	Laki-Laki	Belum Kawin	sma	Petani	2,000,000	0
85	Mardiah	20	Perempuan	belum kawin	sma	wirasuasta	1,500,000	0
86	Indah	38	Perempuan	Kawin	smp	Petani	2,000,000	1
87	wiwid Ramadhani	21	Perempuan	Belum Kawin	sma	Mahasiswa	500,000	0

88	An-Nani	60	Perempuan	Kawin	sd	Petani	1,200,000	0
89	Wajidah	50	Perempuan	Kawin	sd	ibu rumah tangga	1,500,000	1
90	Salimah	58	Perempuan	Kawin	smp	Petani	1,000,000	4
91	Anwar	47	Laki-Laki	Kawin	sd	petani	2,700,000	2
92	Waldi	27	Laki-Laki	Belum Kawin	D3	wirasuasta	5,000,000	0
93	Ardiansyah	23	Laki-Laki	belum kawin	sma	Satpam	3,000,000	0
94	Arjunh	46	Perempuan	Kawin	sma	wirasuasta	2,000,000	1
95	Muhaimin	53	laki-laki	Kawin	sma	wirasuasta	3,000,000	3
96	Siti	37	Perempuan	Kawin	sma	Pedagang	1,000,000	2
97	Hidayat	38	Perempuan	Kawin	sma	wirasuasta	3,000,000	1
98	Rustam	26	Laki-Laki	belum kawin	smk	Petani	2,000,000	0
99	Erik	30	laki-laki	Kawin	D3	guru	2,000,000	1
100	Asmara	48	Perempuan	Kawin	smp	Petani	2,500,000	4

LAMPIRAN 3

REKAPITULASI VARIABEL KUALITAS PELAYANAN(X)

NO	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	TOTAL	RATA-RATA
1	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	86	3.909090909
2	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	90	4.090909091
3	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	5	95	4.318181818
4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4	99	4.5
5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	103	4.681818182
6	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	5	5	93	4.227272727
7	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	104	4.727272727
8	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	87	3.954545455
9	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	94	4.272727273
10	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	86	3.909090909
11	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	95	4.318181818
12	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	95	4.318181818
13	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	95	4.318181818
14	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	86	3.909090909
15	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	91	4.136363636
16	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	93	4.227272727
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	91	4.136363636
18	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	86	3.909090909
19	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	87	3.954545455
20	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	95	4.318181818

45	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	100	4.545454545
46	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	97	4.409090909
47	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	103	4.681818182
48	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	90	4.090909091
49	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	100	4.545454545
50	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	101	4.590909091
51	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	98	4.454545455
52	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	98	4.454545455
53	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	95	4.318181818
54	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	91	4.136363636
55	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	89	4.045454545
56	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	88	4
57	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	88	4
58	5	2	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	94	4.272727273
59	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	105	4.772727273
60	5	4	3	5	3	3	4	4	3	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4	5	3	89	4.045454545
61	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	93	4.227272727
62	4	4	3	5	5	4	3	5	2	5	4	4	4	4	4	3	5	2	3	5	5	5	87	3.954545455
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	101	4.590909091
64	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	97	4.409090909
65	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	99	4.5
66	5	4	5	4	5	4	5	3	5	5	5	4	5	3	3	5	4	4	4	5	5	5	97	4.409090909
67	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	90	4.090909091
68	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	101	4.590909091

93	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	100	4.545454545	
94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	5	
95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	5	
96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	5	
97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	3	4	5	5	103	4.681818182	
98	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	102	4.636363636	
99	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	101	4.590909091	
100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	5	
Total	469	443	436	453	448	429	434	450	429	449	441	449	434	438	446	428	435	440	427	425	433	426	
Rata-Rata	4.69	4.43	4.36	4.53	4.48	4.29	4.34	4.50	4.29	4.49	4.41	4.49	4.34	4.38	4.46	4.28	4.35	4.40	4.27	4.25	4.33	4.26	

LAMPIRAN 4

REKAPITULASI VARIABEL MINAT BELI ULANG

NO	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	TOTAL	RATA-RATA
1	5	5	4	4	3	4	4	5	34	4.25
2	4	4	4	3	4	4	5	4	32	4
3	5	5	4	4	4	4	4	4	34	4.25
4	5	4	4	4	4	4	4	4	33	4.125
5	5	4	3	3	4	5	4	5	33	4.125
6	5	4	4	4	5	5	5	4	36	4.5
7	5	4	4	4	4	4	4	4	33	4.125
8	4	5	5	5	5	5	4	4	37	4.625
9	5	4	4	4	4	4	3	3	31	3.875
10	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4
11	4	4	4	5	4	4	5	5	35	4.375
12	4	4	4	4	4	4	5	5	34	4.25
13	4	4	5	4	4	4	5	5	35	4.375
14	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4
15	4	5	4	5	4	4	4	5	35	4.375
16	4	4	4	4	5	4	4	5	34	4.25
17	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4
19	5	4	4	4	4	4	4	4	33	4.125
20	5	4	5	4	5	4	5	4	36	4.5
21	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5
22	5	4	5	5	4	5	5	4	37	4.625
23	5	4	4	4	4	4	5	5	35	4.375
24	5	4	4	4	5	5	5	5	37	4.625
25	4	4	4	5	4	4	4	4	33	4.125
26	4	5	5	5	5	5	4	5	38	4.75
27	5	5	5	5	5	4	4	4	37	4.625
28	4	3	3	4	4	3	4	3	28	3.5
29	5	5	4	4	3	4	3	3	31	3.875
30	5	4	4	4	3	3	3	3	29	3.625
31	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5
32	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4
33	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5
34	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5
35	5	4	5	4	5	4	5	4	36	4.5
36	5	5	4	5	4	5	4	5	37	4.625

37	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5
38	4	3	4	3	4	3	4	3	28	3.5
39	5	5	5	5	5	4	5	4	38	4.75
40	4	5	4	4	5	5	4	5	36	4.5
41	5	4	4	5	4	4	4	4	34	4.25
42	4	5	5	5	4	5	5	4	37	4.625
43	5	4	4	4	4	4	4	4	33	4.125
44	5	4	4	4	4	4	5	5	35	4.375
45	5	4	4	4	4	4	4	4	33	4.125
46	5	5	5	5	4	4	4	5	37	4.625
47	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5
48	4	5	4	4	4	4	4	4	33	4.125
49	5	5	4	4	5	4	4	4	35	4.375
50	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5
51	5	4	5	5	4	4	4	4	35	4.375
52	4	4	4	4	4	4	5	5	34	4.25
53	4	4	4	4	5	4	4	4	33	4.125
54	3	4	3	2	3	3	4	3	25	3.125
55	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4
56	3	4	4	4	4	3	4	4	30	3.75
57	4	4	4	4	4	3	4	4	31	3.875
58	5	5	4	4	3	3	4	4	32	4
59	5	5	5	5	5	4	4	4	37	4.625
60	4	5	4	4	3	4	5	3	32	4
61	3	4	4	3	3	3	4	4	28	3.5
62	5	4	5	3	5	4	5	5	36	4.5
63	5	5	4	4	4	4	4	4	34	4.25
64	4	4	4	4	5	5	5	5	36	4.5
65	4	5	4	4	5	4	3	5	34	4.25
66	5	4	3	5	4	5	4	3	33	4.125
67	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4
68	5	4	4	4	4	4	4	4	33	4.125
69	3	4	3	3	3	4	4	4	28	3.5
70	4	5	4	4	5	5	4	5	36	4.5
71	4	5	5	4	4	3	4	5	34	4.25
72	5	4	5	5	4	4	4	4	35	4.375
73	5	4	4	4	4	5	5	4	35	4.375
74	5	4	4	4	5	4	4	5	35	4.375
75	4	5	4	4	4	5	4	5	35	4.375
76	4	4	4	5	3	4	4	4	32	4

77	4	5	4	4	5	5	5	5	37	4.625
78	4	4	4	4	5	4	5	5	35	4.375
79	4	4	4	4	4	5	4	5	34	4.25
80	4	4	5	4	5	4	5	5	36	4.5
81	4	4	5	4	4	5	4	5	35	4.375
82	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4
83	5	5	5	4	4	5	5	4	37	4.625
84	5	4	4	4	5	4	5	4	35	4.375
85	5	5	5	5	4	4	4	4	36	4.5
86	5	5	4	4	4	4	4	4	34	4.25
87	3	4	3	3	4	4	4	4	29	3.625
88	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4
89	5	4	4	4	5	4	5	5	36	4.5
90	5	4	5	4	3	4	5	4	34	4.25
91	5	4	4	4	5	5	5	5	37	4.625
92	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5
93	5	5	4	4	4	4	4	4	34	4.25
94	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5
95	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5
96	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5
97	5	5	4	5	4	4	4	4	35	4.375
98	5	4	5	4	5	4	5	4	36	4.5
99	5	5	5	5	4	4	4	4	36	4.5
100	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4
Total	451	438	427	422	426	421	434	432		

Lampiran 5

HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL KUALITAS PELAYANAN

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	TOTAL	
Pearson Correlation	1	.595**	.498**	.338**	.311**	.273**	.263**	.145**	.186**	.199**	.202**	.259**	.237**	.033**	.157**	.033**	.172**	.406**	.281**	.005**	.062**	.05	.167	.548
Slip (2-tailed)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.595**	1	.669**	.521**	.461**	.222**	.297**	.204**	.042**	.131**	.086**	.217**	.231**	.091**	.116**	.152**	.001**	.143**	.259**	.225**	.025**	.182**	.535**	0
Slip (2-tailed)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.488**	.669**	1	.486**	.497**	.334**	.428**	.238**	.037**	.093**	.312**	.217**	.161**	.197**	.167**	.263**	.206**	.214**	.385**	.210**	.062**	.266**	.646**	0
Slip (2-tailed)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.336**	.521**	.486**	1	.605**	.243**	.262**	.089**	.016**	.18	.174**	.202**	.169**	.118**	.088**	.174**	.002**	.138**	.113**	.001**	.17	.124**	.475**	0
Slip (2-tailed)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.311**	.461**	.497**	.605**	1	.336**	.194**	.474**	.239**	.266**	.154**	.309**	.317**	.343**	.116**	.038**	.249**	.092**	.102**	.204**	.219**	.583**	0	
Slip (2-tailed)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.273**	.222**	.334**	.243**	.336**	1	.326**	.448**	.193**	.188**	.363**	.270**	.176**	.262**	.221**	.318**	.16	.262**	.319**	.224**	.111**	.344**	.697**	0
Slip (2-tailed)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.009	.027**	.001	.016	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	0
Slip (2-tailed)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.263**	.297**	.428**	.262**	.154**	.326**	1	.233**	.448**	.085**	.188**	.233**	.239**	.186**	.157**	.114**	.330**	.088**	.365**	.215**	.268**	.238**	.511**	0
Slip (2-tailed)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.008	.004	.001	.009	.016	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	0
Slip (2-tailed)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.188	.204**	.238**	.289**	.474**	.440**	.233**	.241**	.193**	.193**	.081**	.331**	.14	.318**	.14	.259**	.131**	.265**	.206**	.101**	.215**	.239**	.508**	0
Slip (2-tailed)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.004	.042**	.001	.004	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	0
Slip (2-tailed)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.143	.152**	.380**	.089	.239**	.336**	.448**	.193**	.001	.188**	.363**	.270**	.176**	.262**	.326**	.337**	.354**	.311**	.227**	.238**	.152**	.156**	.592**	0
Slip (2-tailed)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.151	.131**	.0	.38	.016	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	0
Slip (2-tailed)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.199	.173**	.093	.18	.266**	.270**	.085**	.241**	.188**	.323**	.188**	.233**	.239**	.186**	.112**	.249**	.237**	.260**	.258**	.103**	.212**	.167**	.476**	0
Slip (2-tailed)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.047	.086**	.357**	.073	.007	.007	.007	.007	.007	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	0
Slip (2-tailed)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.202**	.117**	.312**	.174**	.154**	.006**	.168**	.061**	.188**	.444**	1	.444**	.302**	.283**	.163**	.291**	.340**	.246**	.297**	.198**	.116**	.182**	.496**	0
Slip (2-tailed)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.044	.045	.002	.084	.126	.055	.084	.012	.081	.001	.001	.001	.002	.004	.126	.003	.001	.014	.003	.049	.026	.07	.508**	0
Slip (2-tailed)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.269**	.217**	.217**	.202**	.309**	.263**	.444**	.331**	.116	.323**	.444**	.426**	.408**	.1	.136	.262**	.086**	.211**	.187**	.131**	.233**	.217**	.524**	0
Slip (2-tailed)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.009	.003	.003	.043	.002	.011	.064	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	0
Slip (2-tailed)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.237**	.231**	.151**	.169**	.317**	.176**	.186**	.14	.281**	.299**	.302**	.408**	1	.505**	.134**	.213**	.295**	.279**	.079**	.159**	.267**	.250**	.521**	0
Slip (2-tailed)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.017	.021	.136	.034	.001	.076	.064	.163	.006	.016	.002	.002	.001	.001	.165	.034	.008	.006	.437**	.116**	.007**	.012**	.001	0
Slip (2-tailed)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.019	.091**	.197**	.118**	.343**	.265**	.167**	.318**	.278**	.454**	.283**	.426**	.505**	1	.042**	.267**	.258**	.204**	.290**	.144**	.263**	.257**	.555**	0
Slip (2-tailed)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.0058	.036	.049	.045	.024	.008	.049	.001	.006	.017	.004	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	.001	0
Slip (2-tailed)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.394**	.116	.167	.086	.116	.221**	.114**	.14	.320**	.112	.183	.136	.134	.134	.042	1	.392**	.290**	.210**	.228**	.233**	.176**	.433**	0
Slip (2-tailed)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.001	.252**	.096**	.383**	.252**	.027**	.259**	.166**	.001	.267**	.128**	.179**	.185**	.185**	.077**	0	.003**	.035**	.042**	.193**	.032**	.03	.100	0
Slip (2-tailed)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Pearson Correlation	.157**	.152**	.263**	.161**	.18	.318**	.267**																	

Y8	Pearson Correlation	.074	.305**	.328**	.239*	.511**	.506**	.446**	1	.653**
	Sig. (2-tailed)	.466	.002	.001	.017	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	Pearson Correlation	.560**	.585**	.733**	.696**	.709**	.736**	.592**	.653**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

LAMPIRAN 6**UJI REABILITAS KUALITAS PELAYANAN DAN MINAT BELI ULANG**

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan	0,760	<i>Realible</i>
Minat beli ulang	0,774	<i>Realible</i>

LAMPIRAN 7

UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.63692864
Most Extreme Differences	Absolute	.104
	Positive	.072
	Negative	-.104
Test Statistic		.104
Asymp. Sig. (2-tailed)		.010 ^c

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

LAMPIRAN 9

UJI REABILITAS

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan	0.760	<i>Realible</i>
Minat beli ulang	0.774	<i>Realible</i>

LAMPIRAN 10

UJI ANALISIS REGRESI LINIER SEDERHANA

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.449 ^a	.202	.194	.730

a) Predictors: (Constant),
Kualitas_Pelayanan

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas_Pelayanan ^b		Enter

a. Dependent Variable: Minat_Beli_Ulang

b. All requested variables entered.

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	13.202	1	13.202	24.792	.000 ^b
	Residual	52.188	98	.533		
	Total	65.390	99			

a. Dependent Variable: Minat_Beli_Ulang

b. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.460	1.053		3.287	.001
Kualitas_Pelayana n	.270	.054	.449	4.979	.000

a. Dependent Variable: Minat_Beli_Ulang