

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	1
LEMBAR PENGESAHAN	2
DAFTAR ISI	3
DAFTAR GAMBAR	6
DAFTAR TABEL	7
ABSTRAK	8
BAB I PENDAHULUAN	9
1.1. Latar Belakang	9
1.2. Rumusan Masalah	12
1.3. Pertanyaan Penelitian	13
1.4. Tujuan Penelitian	14
1.5. Manfaat Penelitian	14
1.6. Sistematika Penulisan.....	15
BAB II LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA	18
2.1. Landasan Teori.....	18
2.1.1. Teori Keunggulan Bersaing	18
2.1.2. Teori Resource-Based View	20
2.1.3. Teori Retail Mix dan Retail Format Logic.....	22
2.1.4. Teori Gravity	24
2.1.5. Pendekatan Benchmarking.....	26
2.2. Tinjauan Pustaka	28
2.2.1. Penelitian Terdahulu	28
2.2.2. Faktor Penentu Keunggulan Daya Saing dari Tinjauan Pustaka	32
2.2.3. Kesenjangan Penelitian	34
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1. Pendekatan Penelitian	38

3.2. Jenis dan Strategi Penelitian.....	39
3.3. Subjek dan Objek Penelitian.....	39
3.4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.5. Teknik Analisa Data.....	41
3.6. Validitas dan Keabsahan Data	42
3.7. Batasan Penelitian	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1. Survei Pelanggan PT Solusi Sarana Sehat	46
4.1.1. Profil Responden.....	46
4.1.2. Faktor Penentu Pemilihan Apotek	47
4.1.3. Persepsi Pelanggan terhadap Farmaku.....	50
4.2. Survei Umum Preferensi Apotek	50
4.2.1. Profil Responden.....	51
4.2.2. Penebusan Resep dan Pembelian Obat	53
4.2.3. Faktor Penentu Pemilihan Apotek	55
4.3. Observasi Lapangan: Struktur Produk dan Kelengkapan SKU	59
4.3.1. Kelengkapan Produk	60
4.3.2. Distribusi Kategori Produk	62
4.4. Analisa dan Pembahasan.....	67
4.4.1. Analisa Faktor Keunggulan Daya Saing Apotek	67
4.4.2. Analisa Retail Mix dan Retail Format Logic	69
4.4.3. Gravity Theory dan Daya Tarik Apotek	71
4.4.4. Integrasi dan Sintesis Temuan Penelitian	72
BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN, IMPLIKASI PENELITIAN..	76
5.1. Kesimpulan	76
5.2. Kontribusi Ilmiah	77
5.3. Saran dan Implikasi Praktis.....	79
5.4. Keterbatasan Penelitian.....	81
DAFTAR PUSTAKA.....	82

LAMPIRAN.....	85
Lampiran 1 Survei Pelanggan Farmaku.....	85
Lampiran 2 Survei Preferensi Apotek.....	88