

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
INTISARI.....	xi
<i>ABSTRACT</i> .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori .....	9
2.1.1 Jasa .....	9
2.1.2 Apotek .....	10
2.1.3 Apoteker.....	11
2.1.4 Kewajaran Harga.....	13
2.1.5 Aksesibilitas .....	14
2.1.6 Lingkungan Apotek.....	16
2.1.7 Kelengkapan Obat .....	15
2.1.8 Komunikasi .....	15
2.1.9 Kepercayaan.....	16
2.1.10 Kepuasan Konsumen.....	18
2.1.11 Loyalitas Konsumen.....	20
2.2 Penelitian Terdahulu Dan Pengembangan Hipotesis .....	22
2.2.1 Hubungan antara Kewajaran Harga dengan Kepuasan .....	22
2.2.2 Hubungan antara Aksesibilitas dengan Kepuasan .....	23

2.2.3	Hubungan antara Lingkungan Apotek dengan Kepuasan .....	23
2.2.4	Hubungan antara Kelengkapan Apotek dengan Kepuasan .....	24
2.2.5	Hubungan antara Komunikasi dengan Kepuasan .....	24
2.2.6	Hubungan antara Kepuasan dengan Kepercayaan .....	25
2.2.7	Hubungan antara Kepercayaan dengan Loyalitas .....	25
2.2.8	Hubungan antara Kepuasan dengan Loyalitas .....	26
2.3	Model Penelitian.....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>28</b>
3.1	Desain Penelitian .....	28
3.2	Populasi dan Sampel.....	28
3.3	Definisi Operasional dan Pengukuran .....	29
3.4	Metode Pengumpulan Data .....	34
3.5	Pengujian Instrumen .....	35
3.5.1	Uji Validitas .....	35
3.5.2	Uji Realibilitas .....	35
3.6	Metode Analisis Data .....	36
3.6.1	Uji Asumsi Klasik .....	36
3.6.2	Analisis Regresi Linier Sederhana .....	37
3.6.3	Analisis Regresi Linier Berganda .....	37
3.6.4	Uji Hipotesis.....	38
<b>BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>40</b>
4.1	Deskripsi Data Responden .....	40
4.2	Pengujian Instrumen Penelitian.....	41
4.2.1	Uji Validitas .....	41
4.2.2	Uji Reliabilitas Data.....	44
4.3	Analisis Deskriptif.....	45
4.4	Uji Asumsi Klasik .....	50
4.4.1	Uji Multikolinieritas.....	50
4.5	Analisis Regresi Linier Berganda dan Sederhana .....	51
4.5.1	Uji Koefisien Determinasi.....	51
4.5.2	Uji t.....	53

4.5.3	Uji F .....	55
4.6	Hasil Uji Hipotesis Regresi Linier Berganda dan Sederhana.....	57
4.7	Pembahasan .....	62
4.7.1	Pengaruh Kewajaran Harga pada Kepuasan Konsumen .....	62
4.7.2	Pengaruh Aksesibilitas pada Kepuasan Konsumen .....	63
4.7.3	Pengaruh Lingkungan Apotek pada Kepuasan Konsumen.....	64
4.7.4	Pengaruh Kelengkapan Apotek pada Kepuasan Konsumen .....	65
4.7.5	Pengaruh Komunikasi pada Kepuasan Konsumen .....	66
4.7.6	Pengaruh Kepuasan pada Kepercayaan Konsumen .....	68
4.7.7	Pengaruh Kepercayaan pada Loyalitas Konsumen .....	68
4.7.8	Pengaruh Kepuasan pada Loyalitas Konsumen .....	69
BAB V SIMPULAN .....		71
5.1	Simpulan.....	71
5.2	Implikasi .....	71
5.2.1	Implikasi Teoritis .....	71
5.2.2	Implikasi Praktis.....	72
DAFTAR PUSTAKA .....		73
LAMPIRAN.....		77

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Item Pengukuran Kewajaran Harga .....	29
Tabel 3.2 Pertanyaan Item Variabel Aksesibilitas .....	30
Tabel 3.3 Pertanyaan Item Variabel Lingkungan Apotek.....	31
Tabel 3.4 Pertanyaan Item Variabel Kelengkapan Apotek.....	31
Tabel 3.5 Pertanyaan Item Variabel Komunikasi .....	32
Tabel 3.6 Pertanyaan Item Variabel Kepercayaan .....	33
Tabel 3.7 Pertanyaan Item Variabel Kepuasan .....	33
Tabel 3.8 Pertanyaan Item Variabel Loyalitas .....	34
Tabel 4.1 Deskripsi Data Responden .....	40
Tabel 4.2 Hasil Analisis KMO-MSA.....	42
Tabel 4.3 Hasil Analisis <i>Rotated Component Matrix</i> .....	42
Tabel 4. 4 Hasil Pengujian Reliabilitas .....	44
Tabel 4.5 Hasil Analisis Deskriptif .....	45
Tabel 4.6 Tingkat Rerata Deskriptif per Apotek.....	47
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinieritas Model 1 .....	50
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas Model 2 .....	51
Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) Regresi Linier Model 1 .....	52
Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) Regresi Linier Model 2 .....	52
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) Regresi Linier Model 3 .....	53
Tabel 4.12 Hasil Uji t Regresi Linier Berganda Model 1 .....	53
Tabel 4.13 Hasil Uji t Regresi Linier Sederhana Model 2.....	54
Tabel 4.14 Hasil Uji t Regresi Linier Berganda Model 3 .....	55
Tabel 4.15 Hasil Uji F Regresi Linier Berganda Model 1 .....	56
Tabel 4.16 Hasil Uji F Regresi Linier Sederhana Model 2.....	56
Tabel 4.17 Hasil Uji F Regresi Linier Berganda Model 3 .....	57

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Proyeksi Pertumbuhan Penduduk di Indonesia .....	2
Gambar 1.2 Persentase Penduduk Mengobati Sendiri Selama Sebulan Terakhir dengan Obat Modern Tahun 2002-2014 .....	3