

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
INTISARI.....	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Tinjauan Pustaka.....	6
1. Pemasaran.....	6
2. Bauran Pemasaran	7
3. Perilaku Konsumen	13
4. Obat Generik	14
5. OWA (Obat Wajib Apotek)	15

6. Kepuasan Pelanggan.....	16
7. Loyalitas Pelanggan	17
F. Landasan Teori	19
G. Kerangka Konsep.....	21
H. Hipotesis Penelitian	21
BAB II METODE PENELITIAN.....	23
A. Rancangan Penelitian.....	23
B. Variabel Penelitian.....	23
1. Variabel <i>Independent</i>	24
2. Variabel <i>Dependent</i>	24
3. Variabel Mediator.....	24
C. Definisi Operasional Variabel	24
D. . Populasi dan Sampel Penelitian.....	27
1. Populasi	27
2. Sampel	27
E. Data dan Teknik Pengambilan Data	29
F. Instrumen Penelitian	31
G. Uji Instrumen Penelitian	34
H. Analisis Data	40
I. Jalannya Penelitian	51
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
A. Karakteristik Responden.....	52
B. Profil Apotek	56

C. Data Produk Obat Allopurinol Generik dan PBF yang Bertanggung Jawab dalam Distribusi.....	58
D. Uji Asumsi Klasik	61
E. Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan.....	66
a. Gambaran Umum Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan berdasarkan Bauran Pemasaran.....	66
b. Analisis Korelasi dan Regresi Linier Berganda Bauran Pemasaran terhadap Kepuasan Apoteker.....	78
c. Analisis Korelasi dan Regresi Linier Berganda Bauran Pemasaran terhadap Loyalitas Apoteker.....	93
d. Analisis Korelasi dan Regresi Linier Sederhana Kepuasan Apoteker terhadap Loyalitas Apoteker.....	101
e. Analisis Pengaruh Mediasi dalam Hubungan Bauran Pemasaran dengan Loyalitas Apoteker.....	107
E. Keterbatasan Penelitian	111
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	113
DAFTAR PUSTAKA	115
LAMPIRAN.....	120

DAFTAR TABEL

Tabel I.	Rincian Skoring Menggunakan Skala Likert	32
Tabel II.	Kuesioner Penelitian	32
Tabel III.	Uji Validitas Kuesioner di Apotek Wilayah Kabupaten Bantul	35
Tabel IV.	Uji Validitas Kuesioner di Apotek Wilayah Kota Yogyakarta	37
Tabel V.	Uji Reliabilitas Kuesioner di Apotek Wilayah Kabupaten Bantul	39
Tabel VI.	Uji Reliabilitas Kuesioner di Apotek Wilayah Kota Yogyakarta	40
Tabel VII.	Intepretasi pada Skala Likert.....	41
Tabel VIII.	Karakteristik Responden	52
Tabel IX.	Profil Apotek.....	56
Tabel X.	Industri yang Memproduksi Produk Obat Allopurinol Generik Pilihan Apoteker.....	59
Tabel XI.	PBF atau Distributor Produk Obat Allopurinol Generik yang Bertanggung Jawab dalam Distribusi	60
Tabel XII.	Hasil Uji Normalitas Kolmogorov – Smirnov	63
Tabel XIII.	Hasil Uji Multilokolinieritas	63
Tabel XIV.	Hasil Uji Heteroskedastisitas Glejser	64
Tabel XV.	Hasil Uji Heteroskedastisitas Park	64
Tabel XVI.	Hasil Uji Linieritas	65

Tabel XVII.	Gambaran Umum Jawaban Responden terhadap Variabel Produk	68
Tabel XVIII.	Gambaran Umum Jawaban Responden terhadap Variabel Harga.....	69
Tabel XIX.	Gambaran Umum Jawaban Responden terhadap Variabel Saluran Distribusi	71
Tabel XX.	Gambaran Umum Jawaban Responden terhadap Variabel Promosi	73
Tabel XXI.	Gambaran Umum Jawaban Responden terhadap Variabel Kepuasan Apoteker	75
Tabel XXII.	Gambaran Umum Jawaban Responden terhadap Variabel Loyalitas Apoteker	77
Tabel XXIII.	Hasil Uji Korelasi Spearman Antara Bauran Pemasaran dengan Kepuasan	79
Tabel XXIV.	Koefisien Regresi Bauran Pemasaran terhadap Kepuasan Apoteker	82
Tabel XXV.	Hasil Uji Korelasi Spearman Antara Bauran Pemasaran dengan Loyalitas	94
Tabel XXVI.	Koefisien Regresi Bauran Pemasaran terhadap Loyalitas Apoteker	96
Tabel XXVII.	Koefisien Regresi Kepuasan Apoteker terhadap Loyalitas Apoteker	105

Tabel XXVIII. Hasil Analisis Mediasi pada Regresi Bauran Pemasaran terhadap Loyalitas Apoteker	109
Tabel XXIX. Hasil Analisis Media pada Regresi Bauran Pemasaran dan Kepuasan sebagai Prediktor terhadap Loyalitas Apoteker.....	110

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Kerangka Konsep	21
Gambar 2.	Jalannya Penelitian	51
Gambar 3.	<i>Normal Probability Plot</i> Bauran Pemasaran terhadap Kepuasan Apoteker dan Bauran Pemasaran terhadap Loyalitas Apoteker	62
Gambar 4.	<i>Normal Probability Plot</i> Kepuasan Apoteker terhadap Loyalitas Apoteker	62
Gambar 5.	Jalur Hubungan Antara Bauran Pemasaran, Kepuasan Apoteker, dan Loyalitas Apoteker.....	108

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Kuesioner Penelitian	120
Lampiran 2.	Uji Validitas dan Reliabilitas	125
Lampiran 3.	Uji Normalitas	135
Lampiran 4.	Uji Multikolinieritas	137
Lampiran 5.	Uji Heteroskedastisitas	138
Lampiran 6.	Uji Linieritas	139
Lampiran 7.	Hasil Analisis Korelasi Bivariat	141
Lampiran 8.	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Bauran Pemasaran dengan Kepuasan Apoteker	141
Lampiran 9.	Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana Kepuasan Apoteker dengan Loyalitas Apoteker	142
Lampiran 10.	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Bauran Pemasaran dengan Loyalitas Apoteker	143
Lampiran 11.	Hasil Analisis Tabulasi Frekuensi	143
Lampiran 12.	Hasil Analisis <i>Mean Score</i>	145
Lampiran 13.	Analisis Mediasi.....	147
Lampiran 13.	Surat Keterangan Selesai Penelitian	148
Lampiran 15.	Surat Ijin Penelitian	149