

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
INTISARI .....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Tinjauan Pustaka .....	7
1. Pemasaran .....	7
2. Bauran Pemasaran.....	9
a. Produk .....	9
b. Harga.....	11

c. Saluran Distribusi.....	12
d. Promosi .....	13
3. Perilaku Konsumen .....	14
4. Kepuasan Pelanggan .....	15
5. Loyalitas Pelanggan .....	19
6. Obat Wajib Apotek (OWA) Allopurinol .....	21
7. Obat Generik .....	22
F. Landasan Teori.....	23
G. Kerangka Konsep .....	24
H. Hipotesis Penelitian .....	25
BAB II METODE PENELITIAN.....	26
A. Rancangan Penelitian .....	26
B. Variabel Penelitian .....	26
C. Definisi Operasional Variabel .....	27
D. Populasi dan Sampel Penelitian.....	29
E. Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	32
F. Instrumen Penelitian.....	33
G. Uji Instrumen Penelitian .....	36
1. Analisis Validitas .....	37
2. Analisis Reliabilitas .....	41
H. Analisis Data .....	43
1. Analisis Deskriptif .....	43
2. Analisis Statistik .....	44

a. Uji Asumsi Klasik .....	44
1) Uji Normalitas .....	44
2) Uji Multikolinearitas .....	49
3) Uji Heteroskedastisitas .....	50
b. Analisis Korelasi Bivariat .....	53
I. Jalannya Penelitian .....	55
<b>BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>57</b>
A. Karakteristik Responden .....	57
B. Profil Apotek .....	61
C. Data Produk Obat Allopurinol Generik.....	63
D. Hubungan Bauran Pemasaran dengan Kepuasan dan Loyalitas Apoteker .....	67
1. Gambaran Umum Hubungan Bauran Pemasaran dengan Kepuasan dan Loyalitas Apoteker berdasarkan Jawaban Responden.....	67
2. Analisis Korelasi Bivariat Bauran Pemasaran dengan Kepuasan Apoteker .....	78
3. Analisis Korelasi Bivariat Kepuasan Apoteker dengan Loyalitas Apoteker .....	87
4. Analisis Korelasi Bivariat Bauran Pemasaran dengan Loyalitas Apoteker .....	89
5. Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) Variabel Mediator ( <i>Intervening</i> ) .....	92

E. Keterbatasan Penelitian .....	94
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....	95
A. Kesimpulan.....	95
B. Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA .....	97
LAMPIRAN.....	101

## DAFTAR TABEL

Tabel I.	Dimensi dan Sub Dimensi dalam Bauran Pemasaran.....	9
Tabel II.	Kuesioner Penelitian .....	34
Tabel III.	Skor Kuesioner dengan Skala Likert .....	36
Tabel IV.	Hasil Uji Validitas Kuesioner Bauran Pemasaran, Kepuasan Apoteker, dan Loyalitas Apoteker di Apotek Kabupaten Bantul.....	38
Tabel V.	Hasil Uji Validitas Kuesioner Bauran Pemasaran, Kepuasan Apoteker, dan Loyalitas Apoteker di Apotek Kabupaten Sleman.....	40
Tabel VI.	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Bauran Pemasaran, Kepuasan Apoteker, dan Loyalitas Apoteker di Apotek Kabupaten Bantul.....	41
Tabel VII.	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Bauran Pemasaran, Kepuasan Apoteker, dan Loyalitas Apoteker di Apotek Kabupaten Sleman .....	42
Tabel VIII.	Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov .....	48
Tabel IX.	Hasil Uji Multikolinearitas.....	49
Tabel X.	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	52
Tabel XI.	Karakteristik Responden .....	57
Tabel XII.	Profil Apotek.....	61
Tabel XIII.	Data Produk Obat Allopurinol Generik Pilihan Apoteker.....	64

Tabel XIV.	Gambaran Umum Jawaban Responden terhadap Variabel	
	Produk .....	69
Tabel XV.	Gambaran Umum Jawaban Responden terhadap Variabel	
	Harga.....	71
Tabel XVI.	Gambaran Umum Jawaban Responden terhadap Variabel	
	Saluran Distribusi.....	72
Tabel XVII.	Gambaran Umum Jawaban Responden terhadap Variabel	
	Promosi .....	75
Tabel XVIII.	Gambaran Umum Jawaban Responden terhadap Variabel	
	Kepuasan Apoteker .....	76
Tabel XIX.	Gambaran Umum Jawaban Responden terhadap Variabel	
	Loyalitas Apoteker .....	77
Tabel XX.	Korelasi Variabel Bauran Pemasaran dengan Kepuasan	
	Apoteker.....	79
Tabel XXI.	Korelasi Variabel Kepuasan Apoteker dengan Loyalitas	
	Apoteker.....	87
Tabel XXII.	Korelasi Variabel Bauran Pemasaran dengan Loyalitas	
	Apoteker.....	90
Tabel XXIII.	Analisis Variabel Mediator .....	93

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Kerangka Konsep.....	24
Gambar 2.	Histogram Bauran Pemasaran terhadap Kepuasan Apoteker ...	45
Gambar 3.	Histogram Kepuasan Apoteker terhadap Loyalitas Apoteker...	46
Gambar 4.	<i>Normal Probability Plot</i> Bauran Pemasaran terhadap Kepuasan Apoteker.....	47
Gambar 5.	<i>Normal Probability Plot</i> Kepuasan Apoteker terhadap Loyalitas Apoteker.....	47
Gambar 6.	<i>Scatterplot</i> Bauran Pemasaran terhadap Kepuasan Apoteker.....	50
Gambar 7.	<i>Scatterplot</i> Kepuasan Apoteker terhadap Loyalitas Apoteker.....	51
Gambar 8.	Jalannya Penelitian.....	55
Gambar 9.	<i>Path Analysis</i> .....	93

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Data Apotek Kota Yogyakarta.....	101
Lampiran 2.	Surat Ijin Penelitian.....	104
Lampiran 3.	Surat Lampiran Selesai Penelitian .....	109
Lampiran 4.	Kuesioner Penelitian .....	110
Lampiran 5.	Data Mentah.....	116
Lampiran 6.	Uji Validitas .....	125
Lampiran 7.	Uji Reliabilitas .....	137
Lampiran 8.	Uji Normalitas.....	139
Lampiran 9.	Uji Multikolinearitas .....	142
Lampiran 10.	Uji Heteroskedastisitas.....	143
Lampiran 11.	Hasil Analisis Frekuensi Responden.....	145
Lampiran 12.	Hasil Analisis <i>Mean Score</i> .....	148
Lampiran 13.	Hasil Analisis Korelasi Bauran Pemasaran dengan Kepuasan Apoteker.....	150
Lampiran 14.	Hasil Analisis Korelasi Bauran Pemasaran dengan Loyalitas Apoteker.....	151
Lampiran 15.	Hasil Analisis Korelasi Kepuasan Apoteker dengan Loyalitas Apoteker.....	152