



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
INTISARI.....	xiv

### **BAB I. PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Tinjauan Pustaka.....	4
1. Studi Perilaku Kosumen.....	4
2. Sikap Konsumen.....	12
3. Apotek dan Sikap Konsumen Apotek.....	17
F. Keterangan Empiris.....	20

### **BAB II. METODE PENELITIAN**

A. Rancangan Penelitian.....	21
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	22
C. Populasi Sampel.....	24
D. Besaran Sampel.....	24
E. Alur Penelitian.....	26
F. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	27
G. Instrumen Penelitian.....	28



H. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	29
1. Uji Validitas Instrumen.....	30
2. Uji Reliabilitas Instrumen.....	32
I. Analisis Data.....	33
1. Karakteristik Responden.....	33
2. Analisis Deskriptif.....	33
3. Analisis Persentase Dan Mean.....	34

### **BAB III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Karakteristik Responden.....	36
1. Usia Responden.....	36
2. Jenis Kelamin Responden .....	38
3. Jenis Pekerjaan Responden .....	39
4. Tingkat Pendidikan Responden .....	40
5. Jarak Tempat Tinggal Responden dengan Apotek .....	42
6. Penghasilan Tiap Bulan Responden .....	43
B. Analisis Hasil Pertimbangan Konsumen .....	44
1. Mutu Pelayanan .....	44
2. Harga Obat .....	51
3. Kelengkapan Obat .....	55
4. Referen.....	58
5. Kemudahan.....	62
6. Fasilitas sarana pendukung.....	66
7. Rujukan.....	71
C. Keterbatasan Penelitian.....	76



#### **BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	77
B. Saran .....	77
DAFTAR PUSTAKA.....	79
LAMPIRAN.....	82