

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
SURAT PERNYATAAN.....	II
<i>ABSTRACT</i>	III
ABSTRAK.....	III
KATA PENGANTAR	V
DAFTAR ISI.....	IX
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN.....	XX
DAFTAR PUSTAKA	civ
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian	7
1.3 Pembatasan Masalah Penelitian	7
1.3.1 Subjek Penelitian.....	8

1.3.2 Lokus dan Lokasi Penelitian	8
1.3.3 Asumsi Penelitian.....	8
1.4 Rumusan Masalah	8
1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	8
1.5.1 Maksud Penelitian	8
1.5.2 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Kegunaan Penelitian.....	9
1.6.1 Kegunaan Teoritis	9
1.6.2 Kegunaan Praktis.....	9
1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Pengertian Manajemen.....	11
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	11
2.1.2 Konsep-Konsep Pemasaran	11
2.1.3 Pengertian Produk	12
2.1.4 Klasifikasi Produk	12
2.1.4.1 Klasifikasi Produk Konsumen.....	15

2.1.4.2 Klasifikasi Produk Bisnis	17
2.1.5 Tingkatan Produk	19
2.1.6 Dimensi Kualitas Produk.....	21
2.1.7 <i>Positioning</i> Produk.....	22
2.1.8 Pengertian Nilai Pelanggan	27
2.1.9 Dimensi Nilai Pelanggan.....	28
2.1.10 Proses Penciptaan Nilai	29
2.2 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis	31
2.2.1 Studi Empiris.....	31
2.2.2 Paradigma Penelitian.....	34
2.2.3 Hipotesis	35
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Objek Penelitian	37
3.1.1 Sejarah Apotek Peduli24	37
3.1.2 Logo Apotek Peduli24.....	38
3.1.3 Visi Apotek Peduli24	38
3.1.4 Misi Apotek Peduli24.....	38

3.1.5 Struktur Organisasi.....	39
3.2 Desain Penelitian.....	39
3.3 Operasional Variabel.....	40
3.4 Populasi Penelitian.....	43
3.5 Sampel Penelitian.....	43
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.6.1 Sumber Data.....	45
3.6.2 Jenis Data.....	46
3.7 Instrumen Penelitian.....	46
3.7.1 Uji Validitas.....	47
3.7.1 Uji Realibilitas.....	47
3.8 Teknik Analisis Data.....	48
3.8.1 Analisis Deskriptif.....	48
3.8.2 Uji Asumsi Klasik.....	52
3.8.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	54
3.8.4 Uji Korelasi.....	54
3.8.5 Uji Hipotesis.....	55

3.8.5.1 Koefisien Determinasi (R^2)	55
3.8.5.2 Uji F.....	56
3.8.5.3 Uji t.....	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	60
4.1 Hasil Penelitian	60
4.1.1 Karakteristik Responden	60
4.1.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
4.1.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	61
4.1.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	61
4.1.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Rata-Rata Pengeluaran Bulan.....	60
4.1.2 Analisis Deskriptif	63
4.1.2.1 Kondisi Mengenai Tingkatan Produk	63
4.1.2.2 Kondisi Mengenai Posisi Produk	70
4.1.2.3 Kondisi Mengenai Nilai Produk.....	75
4.1.3 Analisis Verifikatif	85
4.1.3.1 Hasil Uji Validitas.....	85
4.1.3.2 Hasil Uji Reliabilitas	86

4.1.3.3 Uji Asumsi Klasik	87
4.1.3.4 Analisis Koefisien Korelasi.....	90
4.1.3.5 Analisis Regresi Linier Berganda	90
4.1.3.6 Analisis Koefisien Determinasi.....	93
4.1.4 Uji Hipotesis Penelitian.....	93
4.1.4.1 Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)	94
4.1.4.2 Uji Hipotesis Secara Parsial	95
4.2 Pembahasan.....	98
4.2.1 Pembahasan Analisis Deskriptif	98
4.2.1 Pembahasan Analisis Verifikatif.....	100
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	102
5.1 Kesimpulan	102
5.2 Saran.....	103

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar Nama Kompetitor Usaha Apotek.....	2
Tabel 1.2	Hasil Pra Survey.....	5
Tabel 1.3	Jadwal Kegiatan Penelitian Skripsi.....	10
Tabel 2.1	Studi Empiris.....	31
Tabel 3.1	Desain Penelitian.....	39
Tabel 3.2	Operasional Variabel.....	40
Tabel 3.3	Nilai Alpha Berdasarkan Tingkat Reabilitas	46
Tabel 3.4	Kategori Penilaian Statistik Deskriptif	49
Tabel 3.5	Skor Nilai Model Likert.....	51
Tabel 3.6	Interpretasi Terhadap Koefesien Korelasi	54
Tabel 4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	59
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	60
Tabel 4.4	Rata-Rata Pengeluaran Bulanan.....	60
Tabel 4.5	Kesesuaian Manfaat Produk Dengan Harapan Pelanggan	61
Tabel 4.6	Kesesuaian Manfaat Produk Dengan Kebutuhan Pelanggan	62
Tabel 4.7	Jaminan Kualitas dan Keamanan Produk Ketika Digunakan	63

Tabel 4.8 Kemasan yang Aman Melindungi Isi Produk.....	64
Tabel 4.9 Garansi Pembelian Obat.....	65
Tabel 4.10 Fasilitas Pendukung Bagi Pelanggan	66
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Mengenai Tingkatan Produk	67
Tabel 4.12 Kesesuaian Harga Dengan Kualitas.....	68
Tabel 1.13 Pengetahuan Karyawan Mengenai Obat	69
Tabel 1.14 Syarat Penggunaan Produk Dalam Keadaan Tertentu	70
Tabel 1.15 Varian Produk Yang Ditawarkan	71
Tabel 2.16 Produk Mudah Dikenali	72
Tabel 3.17 Tanggapan Responden Mengenai Posisi Produk	73
Tabel 3.18 Rasa Aman Ketika Menggunakan Produk	74
Tabel 3.19 Kepuasan Terhadap Manfaat Setelah Menggunakan Produk Yang Ditawarkan	75
Tabel 3.20 Prioritas Dalam Memberikan Tanggapan Yang Diberikan Pelanggan.....	76
Tabel 3.21 Atribut Produk Mudah Dikenali	77
Tabel 3.22 Kepuasan Dalam Menggunakan Jasa	77
Tabel 3.23 Kinerja Produk Sesuai Dengan Standar Kualitas Yang Dapat Diterima Pelanggan	78
Tabel 3.24 Kinerja apotek dalam mendukung pelayanan yang maksimal terhadap	

Pelanggan	79
Tabel 3.25 Harga Yang Ditawarkan Sesuai Dengan Harapan Pelanggan.....	80
Tabel 3.26 Pemberian Diskon Untuk Beberapa Obat Tertentu Pelanggan	81
Tabel 3.27 Tanggapan Responden Mengenai Nilai Pelanggan.....	82
Tabel 3.28 Hasil Uji Validitas.....	83
Tabel 3.29 Hasil Uji Reabilitas	84
Tabel 3.30 Hasil Uji Normalitas	85
Tabel 3.31 Hasil Uji Multikolinearitas.....	86
Tabel 3.32 Hasil Uji Autokorelasi	87
Tabel 3.33 Hasil Koefisien Korelasi.....	88
Tabel 3.34 Analisis Regresi Linier Berganda	89
Tabel 3.35 Hasil Koefisien Determinasi	91
Tabel 3.36 Uji Hipotesis Secara Simultan.....	92
Tabel 3.37 Uji Hipotesis Secara Parsial	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tiga Level Produk.....	20
Gambar 2.2 Paradigma Penelitian.....	35
Gambar 3.1 Logo Apotek.....	37
Gambar 3.2 Struktur Organisasi.....	38
Gambar 3.3 Garis Kontinum.....	49
Gambar 3.4 Uji F.....	55
Gambar 3.5 Uji t.....	57
Gambar 4.1 Kurva Uji-t Variabel X_1	95
Gambar 4.1 Kurva Uji-t Variabel X_2	95

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Kuesioner

Lampiran 1.2 Data Hasil Kuesioner Responden

Lampiran 1.3 Transformasi Data

Lampiran 1.4 Hasil Olahan Data SPSS