

## DAFTAR ISI

|   |             |
|---|-------------|
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN.....</b>                    | <b>i</b>    |
| <b>LEMBAR PERNYATAAN.....</b>                     | <b>ii</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                       | <b>iii</b>  |
| <b>ABSTRAK.....</b>                               | <b>iv</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                            | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>                          | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                        | <b>xiii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                     | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian .....               | 1           |
| 1.2 Identifikasi Masalah.....                     | 6           |
| 1.3 Pembatasan Masalah Dan Penetapan Masalah..... | 7           |
| 1.4 Rumusan Masalah .....                         | 8           |
| 1.5 Maksud Dan Tujuan Penelitian.....             | 8           |
| 1.6 Kegunaan Penelitian.....                      | 9           |
| 1.7 Kerangka Pemikiran Dan Hipotesis .....        | 10          |
| 1.7.1 Landasan Teori.....                         | 10          |
| 1.7.2 Study Empiris.....                          | 15          |
| 1.7.3 Hipotesis.....                              | 17          |
| 1.8 Waktu dan Lokasi Penelitian.....              | 18          |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>               | <b>19</b>   |
| 2.1 Teori Manajemen.....                          | 19          |
| 2.1.1 Pengertian Manajemen.....                   | 19          |
| 2.1.2 Fungsi Manajrial.....                       | 20          |
| 2.1.3 Fungsi Oprasional Manajemen .....           | 22          |
| 2.2 Teori – Teori Manajemen Pamasaran .....       | 24          |

|   |           |
|---|-----------|
| 2.2.1. Pasar.....   | 24        |
| 2.2.2 Pemasaran.....  | 25        |
| 2.2.3 Pengertian Manajmen Pemasaran.....                          | 27        |
| 2.2.4 Fungsi Manajemen Pemasaran.....                             | 27        |
| 2.2.5 Bauran Pemasaran.....                                       | 30        |
| 2.3 Kepuasan Konsumen.....  | 33        |
| 2.3.1Pengertian Kepuasan Konsumen.....                            | 33        |
| 2.3.2 Strategi Kepuasan Konsumen.....                             | 34        |
| 2.3.3 Faktor Utama Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen.....      | 36        |
| 2.3.4 Metode Pengukur Kepuasan Konsumen.....                      | 36        |
| 2.4 Kualitas Jasa.....  | 38        |
| 2.4.1 Pengertian Jasa.....  | 38        |
| 2.4.2 Pengertian Kualitas Jasa.....                               | 40        |
| 2.4.3 Dimensi Kualitas Jasa.....                                  | 42        |
| 2.5 Harga.....  | 42        |
| 2.5.1.PengertianHarga.....  | 44        |
| 2.5.2 Penetapan Harga.....  | 45        |
| 2.5.3 Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Penetapan Harga.....       | 46        |
| 2.5.4 Tujuan Penetapan Harga.....                                 | 48        |
| 2.5.5 Dimensi Harga.....  | 51        |
| <b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....</b>                   | <b>53</b> |
| 3.1 Objek Peelitian , Subjek Penelitian dan Lokus Penelitian..... | 53        |
| 3.1.1 Objek Penelitian.....                                       | 53        |
| 3.1.2 Subjek Penelitian.....                                      | 53        |
| 3.1.3 Gambaran Umum Lokus Penelitian.....                         | 54        |
| 3.1.3.1 Sejarah Apotek Cihapit.....                               | 54        |

|   |           |
|---|-----------|
| 3.1.3.2 Visi Misi.....                                | 55        |
| 3.2 Metode Yang Di Gunakan.....                       | 55        |
| 3.3. Jenis Data Dan Sumber Data.....                  | 56        |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data.....                      | 57        |
| 3.5 Populasi dan Sampel Penelitian.....               | 59        |
| 3.6 Operasional Variabel.....                         | 61        |
| 3.6.1 Definisi Variabel.....                          | 61        |
| 3.6.2 Pengukur Variabel.....                          | 63        |
| 3.7 Uji Validitas dan Uji Realibilitas.....           | 64        |
| 3.7.1 Uji Validitas.....                              | 64        |
| 3.7.2 Uji Realibilitas.....                           | 67        |
| 3.8 Metode Transpotasi Data.....                      | 69        |
| 3.9 Metode Analisa Data.....                          | 70        |
| 3.9.1 Analisis Deskriptif.....                        | 70        |
| 3.9.2 Analisis Asosiatif.....                         | 73        |
| 3.9.2.1 Uji Asumsi Klasik.....                        | 73        |
| 3.9.2.2 Analisis Kefisien Korelasi .....              | 77        |
| 3.9.2.3 Model Regresi Linear Berganda.....            | 78        |
| 3.9.2.4 Koefisien Determonasi.....                    | 79        |
| 3.10 Rancangan Uji Hipotesis.....                     | 80        |
| 3.10.1 Uji Secara Simultan ( Uji F ).....             | 81        |
| 3.10.2 Uji Secara Parsial ( Uji t).....               | 82        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>   | <b>84</b> |
| 4.1 Hasil Penelitian.....                             | 84        |
| 4.1.1 Gambaran Umum Responden.....                    | 84        |
| 4.1.2 Gambaran Variabel Penelitian.....               | 87        |
| 4.1.2.1 Gambaran Mengenai Variabel Kualitas jasa..... | 87        |
| 4.1.2.2 Gambaran mengenai Variabel Harga.....         | 94        |
| 4.1.2.3 Gambaran Mengenai Kepuasan Konsumen.....      | 99        |

|   |     |
|---|-----|
| 4.1.3 Uji Validitas dan Uji Reabilitas .....                          | 106 |
| 4.1.3.1 Hasil Pengujian Validitas.....                                | 106 |
| 4.1.3.2 Hasil Pengujian Reabilitas.....                               | 107 |
| 4.1.4 Analisis Koefisien Korelasi Person.....                         | 109 |
| 4.1.5 Uji Asumsi Klasik.....  | 110 |
| 4.1.5.1 Uji Normalitas.....   | 110 |
| 4.1.5.2 Uji Multikolinearitas.....                                    | 111 |
| 4.1.5.3 Uji Heteroskedastisitas.....                                  | 112 |
| 4.1.6 Analisis Regresi Linear Berganda.....                           | 112 |
| 4.1.7 Pengujian Hipotesis.....  | 114 |
| 4.1.7.1 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t).....               | 114 |
| 4.1.7.2 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F ).....             | 116 |
| 4.1.8 Analisis Koefisien Determinasi.....                             | 118 |
| 4.2 Pembahasan.....   | 119 |
| 4.2.1 Gambaran Kualitas Jasa Pada Apotek Cihapit.....                 | 119 |
| 4.2.2 Gambaran Harga Pada Apotek Cihapit.....                         | 121 |
| 4.2.3 Gambaran Kepuasan Konsumen Pada Apotek Cihapit.....             | 122 |
| 4.2.4 Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Konsumen.....          | 123 |
| 4.2.5 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....                  | 124 |
| 4.2.6 Pengaruh Kualitas Jasa Dan Harga Terhadap Kupuasan Konsumen.... | 125 |

|  |            |
|--|------------|
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b> | <b>127</b> |
| 5.1 Kesimpulan.....                    | 127        |
| 5.2 Saran.....                         | 128        |

**Lampiran –Lampiran**

**Daftar Pustaka**

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 1.1 Hasil Survey Awal Tentang Kepuasan Konsumen.....  | 4  |
| Tabel 1.2 Hasil Survey Awal Tentang Kepuasan Kualitas Jasa .....                                      | 5  |
| Tabel 1.3 Hasil Survey Awal Tentang Harga .....   | 6  |
| Tabel 1.4 Penelitian Terdahulu .....  | 16 |
| Tabel 3.1 Jumlah Populasi Konsumen Apotek Cihapit.....  | 58 |
| Tabel 3.2 Operasional Variabel.....   | 62 |
| Tabel 3.3 Kriteria Persentase Skor.....   | 71 |
| Tabel 4.1 Klarifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....  | 84 |
| Tabel 4.2 Klarifikasi Responden Berdasarkan Usia.....   | 85 |
| Tabel 4.3 Klarifikasi Responden Berdasarkan Pengeluaran.....  | 85 |
| Tabel 4.4 Klarifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....                                  | 86 |
| Tabel 4.5 Klarifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....  | 86 |
| Tabel 4.6 Klarifikasi Responden Berdasarkan Kunjungan.....  | 87 |
| Tabel 4.7 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Dimensi <i>Tangible</i> .....                     | 88 |
| Tabel 4.8 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Dimensi <i>Reability</i> .....                    | 89 |
| Tabel 4.9 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Dimensi <i>Empaty</i> .....                       | 90 |
| Tabel 4.10 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Dimensi <i>Responsiveines</i> ....               | 91 |
| Tabel 4.11 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Dimensi <i>Assurance</i> .....                   | 92 |
| Tabel 4.12 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Jasa.....                      | 93 |
| Tabel 4.13 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Keterjangkauan<br>Harga.....             | 95 |
| Tabel 4.14 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Dimensi kesesuaian Harga<br>Dengan Kualitas..... | 96 |
| Tabel 4.15 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Daya Saing<br>Harga.....                 | 97 |
| Tabel 4.16 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Kesesuaian Harga<br>Dengan Manfaat.....  | 98 |

|  |     |
|--|-----|
| Tabel 4.17 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Variabel Harga.....             | 98  |
| Tabel 4.18 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Kualitas Produk.....    | 100 |
| Tabel 4.19 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Kualitas Pelayanan..... | 101 |
| Tabel 4.20 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Emosional.....          | 102 |
| Tabel 4.21 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Harga.....              | 103 |
| Tabel 4.22 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Biaya.....              | 104 |
| Tabel 4.23 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepuasan Konsumen.     | 105 |
| Tabel 4.24 Validitas Variabel Kualitas Jasa.....                                     | 106 |
| Tabel 4.25 Validitas Variabel Harga .....  | 107 |
| Tabel 4.26 Validitas Variabel Kepuasan Konsumen.....                                 | 107 |
| Tabel 4.27 Reabilitas Variabel Kualitas Jasa.....                                    | 108 |
| Tabel 4.28 Reabilitas Variabel Harga.....  | 108 |
| Tabel 4. 29 Reabilitas Variabel Kepuasan Konsumen.....                               | 109 |
| Tabel 4.30 Tabel Analisis Koefisien Korelasi Person.....                             | 109 |
| Tabel 4.31 Uji Normalitas Kolomogravsminov.....                                      | 110 |
| Tabel 4.32 Uji Multikolineritas.....   | 111 |
| Tabel 4.33 Regresi Linier Berganda.....  | 113 |
| Tabel 4.34 Pengujian Hipotesis Parsial.....  | 115 |
| Tabel 4. 35Pengujian Hipotesis Simultan.....   | 117 |
| Tabel 4.36 Koefisien Determinasi Simultan.....                                       | 118 |
| Tabel 4.37 Koefisien Determinasi Parsial.....  | 119 |

## DAFTAR GAMBAR

|   |     |
|---|-----|
| Gambar 1.1 Kerangka Fikir .....   | 13  |
| Gambar 1.2 Paradigma Penelitian.....  | 14  |
| Gambar 3.1 Garis Kontinum.....  | 71  |
| Gambar 3.2 Uji F.....   | 79  |
| Gambar 3.3 Uji t.....   | 82  |
| Gambar 4.1 Garis Kontinum Kategori Penelitian Variabel Kualitas Jasa .....    | 94  |
| Gambar 4.2 Garis Kontinum Kategori Penelitian Variabel Harga .....            | 99  |
| Gambar 4.3 Garis Kontinum Kategori Penelitian Variabel Kepuasan Konsumen..... | 105 |
| Gambar 4.4 Gambar Uji Heteroskedastisitas.....                                | 112 |