

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
PENGESAHAN MUNAQOSAH.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	15
C. Tujuan Penelitian	16
D. Manfaat Penelitian	16
E. Sistematika Penulisan	16
 BAB II LANDASAN TEORI	
A. Deskripsi Teori.....	18
1. Grand Theory	18
2. Kepuasan Pelanggan	19
3. Lokasi.....	26
4. Keragaman Produk.....	30
5. Kualitas Pelayanan.....	39
B. Penelitian Terdahulu	48
C. Kerangka Berpikir.....	55
D. Hipotesis	56
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	62
B. Populasi dan Sampel	63
C. Identifikasi Variabel	65
D. Definisi Operasional	66
E. Teknik Pengumpulan Data	67
F. Teknik Analisis Data	69

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	74
1. Gambaran Umum Perusahaan.....	74
2. Gambaran Umum Responden	76
3. Deskripsi Data Penelitian.....	78
4. Hasil Uji Instrumen.....	82
5. Hasil Analisis Data.....	84
B. Pembahasan	91

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	99
B. Saran	100

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tabel Omset Penjualan Apotek Mulya Farma.....	9
Tabel 1.2 Tabel Omset Penjualan per semester Apotek Mulya Farma	10
Tabel 1.3 Hasil Wawancara Awal.....	11
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	49
Tabel 3.1 Tabel Definisi Operasional Variabel.....	66
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	76
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	76
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	77
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	77
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan yang berbelanja di Apotek Mulya Farma	78
Tabel 4.6 Hasil Jawaban Responden.....	79
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Instrumen	82
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	83
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas	85
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	86
Tabel 4.11 Hasil Uji Analisis Regresi linier Berganda.....	87
Tabel 4.12 Hasil Uji T	89
Tabel 4.13 Hasil Uji F	90
Tabel 4.14 Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Diagram Omset Penjualan Apotek Mulya Farma.....	10
Gambar 2.1 Model-model diskonfirmasi harapan dari kepuasan dan ketidakpuasan.....	19
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Teoritis.....	56
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram	84
Gambar 4.2 Grafik Normal P-P Plot.....	85
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	87

