



**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PREFERENSI DAN
KEPUASAAN KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN ULANG OBAT DI APOTEK KIMIA FARMA
NGANJUK**

**BINTI ALKALIFA ERY FUJI LESTARI
181500232**

**Dosen Pembimbing :
Dra. Christina Menuk Srihandayani, S.E., M.M.
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2022**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PREFERENSI DAN
KEPUASAAN KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN ULANG OBAT DI APOTEK KIMIA FARMA
NGANJUK**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen (SM) Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana
Surabaya

**BINTI ALKALIFA ERY FUJI LESTARI
NIM : 181500232**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKUTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk,
Preferensi Dan Kepuasan
Konsumen Terhadap
Keputusan Pembelian Ulang
Obat Di Apotek Kimia Farma
Nganjuk

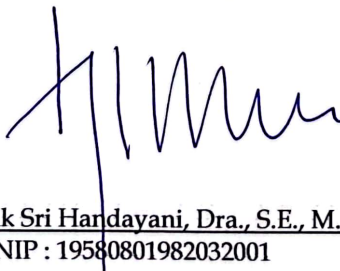
Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Binti Alkalifa Ery Fuji Lestrari
b. NIM : 181500232
f. Program Studi : Manajemen
g. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana
Surabaya

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji :

Tanggal : 21 Juli 2022

Dosen Pembimbing,



Ch. Menuk Sri Handayani, Dra., S.E., M.M
NIP : 19580801982032001

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk,
Preferensi Dan Kepuasan
Konsumen Terhadap
Keputusan Pembelian Ulang
Obat Di Apotek Kimia Farma
Nganjuk

Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Binti Alkalifa Ery Fuji Lestrari
- b. NIM : 181500232
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana
Surabaya
- e. Alamat Email : alkalifaerry19@gmail.com

Surabaya, 19 Agustus 2022

Mengetahui
Ketua Program Studi, Manajemen





Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M
SNPP : 1109598/DY

Dosen Pembimbing



Ch. Menuk Sri Handayani, Dra., S.E., M.M
NIP : 19580801982032001

Menyetujui
Dekan



Tony Susilo Wibowo, S.E., M.PD., M.SM
NIP : 0709494/DY

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh panitia ujian Skripsi Sarjana manajemen program studi manajemen fakultas ekonomi dan bisnis universitas PGRI Adi Buana Surabaya :

Pada Hari : Senin
Tanggal : 01 Agustus
Tahun : 2022

Penguji I



Tony Susilo Wibowo, S.E., MPD, MSM.

NIP : 1504721/DY

Penguji II



Fauziyah, S.Si., M.Si.

NIP : 0709494/DY

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil'alamin, puji syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT dengan segala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **"Pengaruh kualitas produk, preferensi dan kepuasan konsumen terhadap keputusan pembelian ulang obat di Apotek Kimia Farma Nganjuk"**.

Selama proses penulisan hingga terselesainya skripsi ini, penulis banyak mendapatkan motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada yang terhormat :

1. Dr. M. Subandowo, M.S., selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Tony Susilo Wibowo, SE., M.Pd., M.SM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Dra. Christina Menuk Srihandayani, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Kedua orang tua dalam mendidik, memberi dukungan, dan doa demi kesuksesan serta kelancaran dalam segala hal yang saya lakukan.
6. Untuk diri saya sendiri sudah bertahan sampai sejauh ini, meskipun beberapa kali ingin menyerah.
7. Teman-teman yang telah memberikan dukungan yaitu Arma, Seny, Diana dan teman - teman saya yang lain.

8. Semua pihak yang telah mendukung dan membantu saya dalam penyusunan skripsi ini yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sangat diharapkan oleh penulis. Penulis juga berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 28 Januari 2022

Penulis,

Binti Alkalifa Ery F.L.

HALAMAN PERSEMBAHAN

MOTTO

"Jika kamu tidak pernah mencoba, kamu tidak akan pernah tahu hasilnya! Ambil langkah pertama untuk mencoba, maka kamu dapat melihat hasilnya sendiri."

-Huang Renjun-

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Binti Alkalifa Ery Fuji Lestari
NIM : 181500232
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI
Adibuana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (Skripsi) saya yang berjudul "Pengaruh Kualitas Produk, Preferensi Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Obat Di Apotek Kimia Farma Nganjuk" yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya tahun akademik 2021-2022 bersifat original .

Bilamana di kemudian hari di temukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini , maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar - benarnya.

Surabaya, 13 Juli 2022

Mahasiswa



Binti Alkalifa Ery Fuji Lestari

NIM : 181500232

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TELAAH PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori	16
2.2.1 Kualitas Produk	18
2.2.2 Preferensi konsumen	21
2.2.3 Kepuasan Konsumen.....	27
2.2.4 Keputusan Pembelian Ulang	32
2.3 Kerangka Konseptual	36
2.4 Hipotesis penelitian	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	41
3.1 Rancangan Penelitian	41
3.2 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	42
3.2.1 Populasi	42
3.2.2 Sampel.....	43
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel	43
3.3 Jenis dan Sumber Data	44

3.3.1	Jenis Data	44
3.3.2	Sumber Data.....	44
3.4	Teknik Pengumpulan Data	45
3.4.1	Alat Pengumpul Data	45
3.4.2	Prosedur Pengumpulan Data Penelitian.....	46
3.4.3	Tempat dan Waktu Penelitian	47
3.5	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel..	47
3.5.1	Variabel Penelitian	47
3.5.2	Definisi Operasional Variabel.....	48
3.6	Teknik Analisis Data.....	51
3.6.1	Uji Instrumen Penelitian.....	51
3.6.2	Uji Asumsi Klasik.....	52
3.6.3	Analisis Regresi Linier Berganda	55
3.6.4	Koefisien Determinasi (R^2)	55
3.6.5	Uji Hipotesis.....	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		59
4.1	Hasil Penelitian.....	59
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	59
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	67
4.1.3	Struktur Organisasi	68
4.1.4	Deskripsi Tugas	69
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian	70
4.2.1	Karakteristik Responden	70
4.2.2	Deskripsi Jawaban Responden	74
4.2.3	Tabulasi Data Penelitian.....	79
4.2.4	Uji Instrumen Penelitian.....	83
4.2.5	Uji Asumsi Klasik.....	86
4.2.6	Analisis Regresi Linier Berganda	91
4.2.7	Koefisien Determinasi (R^2)	92
4.2.8	Uji Hipotesis.....	92

4.3	Pembahasan	96
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		103
5.1	Kesimpulan dan Saran.....	103
5.1.1	Kesimpulan	103
5.1.2	Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA		107