

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali Hasan. 2008. Marketing. Media Utama. Yogyakarta.
- Basu Swasta dan Hani Handoko. 2010. Manajemen Pemasaran: Analisa dan Perilaku Konsumen. BPFE. Yogyakarta.
- Benyamin Molan. 2005. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Indeks Kelompok Media.
- Djaslim Saladin. 2003. Manajemen Pemasaran. Bandung: Linda Karya.
- Fandy Tjiptono. 2007. Strategi Pemasaran, Edisi ke dua. Yogyakarta: Andi.
- Fandy Tjiptono. 2008. Strategi Bisnis Pemasaran. Andi. Yogyakarta.
- Hendri, Ma'ruf. 2006. Pemasaran Ritel. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler & Keller. 2012. Marketing Management, 14th, Person Education.
- Kotler dan Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P & Armstrong. 2010. Principles of Marketing, thirteen edition. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Kotler, Philip. 2005. Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. IndeksKelompok Gramedia.
- J. Setiadi, Nugroho, SE., MM., 2003, "*Perilaku Konsumen Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*". Jakarta : Kencana.
- Rahman, Arif. 2010. Strategi Dahsyat Marketing Mix for Small Business Cara Jitu Merontokan Pesaing. Cetakan Pertama Jakarta : Trans Media Pustaka.
- Setiadi, Nugroho J. 2003. Perilaku Konsumen. Kencana. Jakarta

Lampiran 1  
Surat Keterangan Ijin Penelitian.



**Apotek OKKY**

**SURAT KETERANGAN**  
0010/OK/MARET/2019

Yang bertanda dibawah ini menerangkan bahwa :

Nama : Kusmiati  
NIM : 151500014  
Fakultas : Ekonomi  
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya  
Jurusan : Manajemen

Yang bersangkutan telah melakukan penelitian di Apotek Okky Surabaya, terhitung tanggal 30 Januari 2019 sampai 28 Februari 2019 guna penulisan skripsi dengan judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN PERILAKU KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN OBAT DI APOTEK OKKY SURABAYA

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Surabaya, 10 Maret 2019  
Apotek Okky



Faradiba S. Farm., Apt  
Pimpinan Apotek OKKY

## Lampiran 2

**KUESIONER**

Respoden yang terhormat, Saya mohon kesediaan anda meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Jawaban yang anda berikan sangat berguna bagi penelitian yang sedang saya lakukan, dengan judul :

**PENGARUH PELAYANAN, HARGA, DAN PERILAKU  
KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
OBAT DI APOTEK OKKY SURABAYA**

PETUNJUK PENGISIAN

1. Mohon anda memberi tanda cek list ( ✓ ) pada kolom yang disediakan sesuai dengan penilaian anda dalam menilai setiap pertanyaan.

Keterangan :

No.	Jawaban	Nilai
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Ragu-Ragu (R)	3
4.	Tidak Setuju (ST)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

2. Setelah mengisi kuesioner ini mohon Bapak/Ibu dapat memberikan kembali kepada yang menyerahkan kuesioner ini pertama kali.

*IDENTITAS RESPONDEN*

1. Nama :
2. Jenis kelamin
  - a. Pria
  - b. Wanita
3. Umur :
4. Pekerjaan
  - a. Pegawai Negeri / BUMN / TNI / POLRI
  - b. Pegawai / Karyawan
  - c. Mahasiswa / Pelajar
  - d. Ibu Rumah Tangga
  - e. Lain-lain....

No.	Pernyataan	Penilaian				
		SS	S	R	TS	STS
<b>A. PELAYANAN</b>						
1.	Karyawan Apotek OKKY cekatan dalam menangani kebutuhan akan obat yang anda butuhkan / pesan					
2.	Karyawan Apotek OKKY memiliki pengetahuan tentang obat yang anda butuhkan / pesan					
3.	Lokasi Apotek OKKY strategis					
4.	Karyawan Apotek OKKY memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial					
5.	Jika ada keluhan pelanggan, karyawan selalu merespon dengan cepat					
<b>B. HARGA</b>						
1.	Harga obat di Apotek OKKY sangat terjangkau					
2.	Harga obat di Apotek OKKY sesuai dengan kualitas obat yang didapatkan					
3.	Harga obat di Apotek OKKY bersaing dengan Apotek lain					
4.	Harga obat di Apotek OKKY sesuai dengan manfaat yang di dapatkan					

C. PERILAKU KONSUMEN					
1.	Saya membeli obat di Apotek OKKY karena sering melihat teman / keluarga membeli obat di Apotek OKKY				
2.	Selama saya membutuhkan obat, saya selalu ke Apotek OKKY juga				
3.	Membeli obat di Apotek okky karena dekat dengan tempat kerja / rumah				
4.	Sebelum membeli memperhatikan dengan teliti untuk obat yang ditawarkan				
D. KEPUTUSAN PEMBELIAN					
1.	Membeli obat / vitamin karena kebutuhan sehari-hari				
2.	Mendapatkan informasi dari teman atau keluarga yang telah melakukan pembelian obat di Apotek OKKY				
3.	Pernah melakukan pembelian obat di Apotek lain sebelum membeli di Apotek OKKY				
4.	Saya merasa yakin untuk membeli obat di Apotek OKKY				
5.	Saya merasa puas setelah membeli obat / vitamin di Apotek OKKY				

## Lampiran 3 Tabulasi data

## Tabulasi data Kualitas Pelayanan

Responden	Kualitas Pelayanan (X1)						X1_Total
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	
Resp_1	5	3	4	3	3	3	21
Resp_2	4	3	4	3	4	4	22
Resp_3	4	4	4	4	3	4	23
Resp_4	4	4	4	4	3	4	23
Resp_5	3	3	5	3	3	5	22
Resp_6	3	3	4	3	3	3	19
Resp_7	4	4	4	4	4	4	24
Resp_8	5	5	5	4	5	5	29
Resp_9	3	3	3	4	3	3	19
Resp_10	4	4	4	4	4	4	24
Resp_11	4	4	4	4	4	4	24
Resp_12	3	3	3	3	3	3	18
Resp_13	4	4	4	4	4	4	24
Resp_14	4	4	4	4	4	4	24
Resp_15	3	3	3	3	3	5	20
Resp_16	3	3	3	3	3	3	18
Resp_17	4	4	4	4	4	4	24
Resp_18	5	3	3	3	3	3	20
Resp_19	3	3	3	3	3	3	18
Resp_20	4	4	4	3	4	4	23
Resp_21	4	4	4	3	4	4	23
Resp_22	4	4	4	4	4	4	24
Resp_23	3	3	3	3	3	3	18
Resp_24	4	4	4	3	4	4	23

Resp_25	4	4	4	4	4	4	24
Resp_26	4	4	4	4	4	4	24
Resp_27	4	4	4	4	4	4	24
Resp_28	5	2	2	2	2	2	15
Resp_29	4	4	4	4	4	4	24
Resp_30	4	4	4	4	4	4	24
Resp_31	3	3	3	3	3	5	20
Resp_32	3	3	3	3	3	3	18
Resp_33	4	4	4	4	4	4	24
Resp_34	5	5	5	4	5	5	29
Resp_35	3	3	3	4	3	3	19
Resp_36	4	4	4	4	4	4	24
Resp_37	4	4	4	5	4	4	25
Resp_38	3	3	3	3	3	3	18
Resp_39	4	4	4	4	4	4	24
Resp_40	4	4	4	4	4	4	24
Resp_41	5	3	4	4	3	3	22
Resp_42	3	3	5	4	3	3	21
Resp_43	5	4	3	4	4	4	24
Resp_44	4	4	3	4	4	4	23
Resp_45	3	3	3	3	3	3	18
Resp_46	3	4	3	3	4	4	21
Resp_47	4	4	4	4	4	4	24
Resp_48	4	4	4	4	4	4	24
Resp_49	4	3	3	4	3	3	20
Resp_50	4	4	4	4	4	4	24
Resp_51	4	4	4	5	4	4	25
Resp_52	3	3	3	3	3	3	18
Resp_53	4	4	3	4	4	4	23



Resp_54	4	4	4	4	4	4	24
Resp_55	3	3	4	3	3	3	19
Resp_56	3	3	3	3	3	3	18
Resp_57	4	4	4	4	4	4	24
Resp_58	3	3	3	3	3	3	18
Resp_59	3	3	3	3	3	3	18
Resp_60	3	4	3	3	4	4	21
Resp_61	3	3	3	3	3	3	18
Resp_62	4	4	4	4	4	4	24
Resp_63	3	4	4	3	4	4	22
Resp_64	3	4	4	3	4	4	22
Resp_65	5	4	4	4	4	5	26
Resp_66	4	4	4	4	4	4	24
Resp_67	4	4	4	4	4	4	24
Resp_68	3	3	3	4	3	3	19
Resp_69	4	4	4	4	4	4	24
Resp_70	4	4	4	4	4	4	24
Resp_71	3	3	3	5	3	3	20
Resp_72	3	4	3	3	4	4	21
Resp_73	4	4	4	4	4	4	24
Resp_74	4	4	4	4	4	4	24
Resp_75	3	5	3	4	3	3	21
Resp_76	4	3	4	3	4	4	22
Resp_77	4	4	4	4	3	4	23
Resp_78	4	4	4	4	3	4	23
Resp_79	4	4	4	4	4	4	24
Resp_80	4	4	4	4	4	4	24
Resp_81	4	3	3	4	3	3	20
Resp_82	4	4	4	4	4	4	24

Resp_83	4	4	4	4	4	4	24
Resp_84	3	3	3	3	3	3	18
Resp_85	3	4	3	3	4	4	21
Resp_86	3	3	3	3	3	3	18

### Tabulasi data Harga

Responden	Harga (X2)				X2_Total
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	
Resp_1	4	4	3	4	15
Resp_2	3	4	3	4	14
Resp_3	4	5	4	4	17
Resp_4	3	3	3	3	12
Resp_5	3	5	3	3	14
Resp_6	4	4	5	4	17
Resp_7	4	4	4	4	16
Resp_8	3	5	4	5	17
Resp_9	3	3	3	4	13
Resp_10	4	4	4	4	16
Resp_11	4	4	4	4	16
Resp_12	3	3	3	3	12
Resp_13	4	4	4	4	16
Resp_14	4	4	4	4	16
Resp_15	3	3	3	3	12
Resp_16	3	3	3	3	12
Resp_17	4	4	4	4	16
Resp_18	3	3	3	3	12
Resp_19	3	3	3	3	12
Resp_20	4	4	3	4	15
Resp_21	4	4	3	4	15

Resp_22	4	4	3	4	15
Resp_23	3	3	3	3	12
Resp_24	5	4	3	4	16
Resp_25	4	4	4	4	16
Resp_26	4	4	4	4	16
Resp_27	4	4	4	4	16
Resp_28	2	2	2	4	10
Resp_29	4	4	4	4	16
Resp_30	4	4	4	4	16
Resp_31	3	3	3	3	12
Resp_32	3	3	3	3	12
Resp_33	4	4	4	4	16
Resp_34	5	5	4	5	19
Resp_35	3	3	4	3	13
Resp_36	4	4	4	4	16
Resp_37	4	4	5	4	17
Resp_38	3	3	3	3	12
Resp_39	4	4	4	4	16
Resp_40	4	4	4	4	16
Resp_41	3	4	4	5	16
Resp_42	3	5	4	3	15
Resp_43	4	3	4	4	15
Resp_44	4	3	4	4	15
Resp_45	3	3	3	3	12
Resp_46	4	3	3	4	14
Resp_47	5	4	4	4	17
Resp_48	4	4	4	4	16
Resp_49	3	3	4	3	13
Resp_50	4	4	4	4	16

Resp_51	4	4	5	4	17
Resp_52	3	3	3	3	12
Resp_53	4	3	4	4	15
Resp_54	4	4	4	4	16
Resp_55	3	4	3	3	13
Resp_56	3	3	3	3	12
Resp_57	4	4	4	4	16
Resp_58	5	3	3	3	14
Resp_59	3	3	3	3	12
Resp_60	4	3	3	4	14
Resp_61	3	3	3	3	12
Resp_62	4	4	4	4	16
Resp_63	4	4	3	4	15
Resp_64	4	4	3	4	15
Resp_65	4	4	4	4	16
Resp_66	4	4	4	4	16
Resp_67	4	4	4	4	16
Resp_68	3	3	4	3	13
Resp_69	4	4	4	4	16
Resp_70	4	4	4	4	16
Resp_71	3	3	5	3	14
Resp_72	4	3	3	4	14
Resp_73	4	4	4	4	16
Resp_74	4	4	4	4	16
Resp_75	4	3	4	4	15
Resp_76	3	5	4	5	17
Resp_77	3	3	3	4	13
Resp_78	4	4	4	4	16
Resp_79	4	4	4	4	16

Resp_80	2	2	2	4	10
Resp_81	4	4	4	4	16
Resp_82	4	3	4	4	15
Resp_83	3	3	3	3	12
Resp_84	4	3	3	4	14
Resp_85	3	4	3	3	13
Resp_86	3	3	3	3	12

**Tabulasi data Perilaku Konsumen**

Responden	Perilaku Konsumen (X3)					X3_Total
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	
Resp_1	4	4	4	4	4	20
Resp_2	4	4	4	4	5	21
Resp_3	4	4	4	4	4	20
Resp_4	4	5	4	4	3	20
Resp_5	3	3	5	3	4	18
Resp_6	3	3	4	4	3	17
Resp_7	4	4	4	4	4	20
Resp_8	4	5	5	5	4	23
Resp_9	4	3	5	4	4	20
Resp_10	4	4	4	4	4	20
Resp_11	4	4	4	4	4	20
Resp_12	3	4	3	5	4	19
Resp_13	4	4	4	4	3	19
Resp_14	4	4	4	4	4	20
Resp_15	3	3	5	3	5	19
Resp_16	3	3	3	3	3	15
Resp_17	4	4	4	4	4	20
Resp_18	3	3	3	3	3	15

Resp_19	3	3	3	3	4	16
Resp_20	3	4	5	4	3	19
Resp_21	3	4	4	4	3	18
Resp_22	4	4	4	4	4	20
Resp_23	3	3	3	3	4	16
Resp_24	3	4	4	4	5	20
Resp_25	4	4	4	4	4	20
Resp_26	3	4	4	4	4	19
Resp_27	4	4	4	4	4	20
Resp_28	2	2	2	2	2	10
Resp_29	4	4	4	4	4	20
Resp_30	4	4	4	4	3	19
Resp_31	3	3	5	3	3	17
Resp_32	3	3	3	3	3	15
Resp_33	4	4	4	4	4	20
Resp_34	4	5	5	5	4	23
Resp_35	4	3	3	3	3	16
Resp_36	4	4	4	4	5	21
Resp_37	5	4	4	4	4	21
Resp_38	3	3	3	3	3	15
Resp_39	4	4	4	4	3	19
Resp_40	4	4	4	4	4	20
Resp_41	3	3	3	3	4	16
Resp_42	4	3	3	3	3	16
Resp_43	4	4	4	4	4	20
Resp_44	4	4	4	4	4	20
Resp_45	3	3	3	3	3	15
Resp_46	3	4	4	4	3	18
Resp_47	4	4	4	4	4	20

Resp_48	4	4	4	4	5	21
Resp_49	4	3	3	3	3	16
Resp_50	4	4	4	4	4	20
Resp_51	5	4	4	4	4	21
Resp_52	3	3	3	3	5	17
Resp_53	4	4	4	4	4	20
Resp_54	4	4	4	4	4	20
Resp_55	3	3	3	3	3	15
Resp_56	3	3	3	3	3	15
Resp_57	4	4	4	4	4	20
Resp_58	3	3	3	3	3	15
Resp_59	3	3	3	3	3	15
Resp_60	3	4	4	4	4	19
Resp_61	3	3	3	3	4	16
Resp_62	4	4	4	4	4	20
Resp_63	3	4	4	4	3	18
Resp_64	3	4	4	4	4	19
Resp_65	4	4	5	4	4	21
Resp_66	4	4	4	4	4	20
Resp_67	4	4	4	4	4	20
Resp_68	4	3	3	3	2	15
Resp_69	4	4	4	4	4	20
Resp_70	4	4	4	4	4	20
Resp_71	5	3	3	3	3	17
Resp_72	3	4	4	4	5	20
Resp_73	4	4	4	4	4	20
Resp_74	4	4	4	4	5	21
Resp_75	3	4	3	4	4	18
Resp_76	5	4	4	4	4	21

Resp_77	3	3	3	3	3	15
Resp_78	4	4	4	4	3	19
Resp_79	4	4	4	4	4	20
Resp_80	4	4	4	4	4	20
Resp_81	3	4	3	5	4	19
Resp_82	3	3	3	3	4	16
Resp_83	4	3	3	3	3	16
Resp_84	4	4	4	4	4	20
Resp_85	4	4	4	4	4	20
Resp_86	4	4	4	4	4	20

#### Tabulasi data Keputusan Pembelian

Responden	Keputusan Pembelian					Y_Total
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	
Resp_1	3	4	4	4	4	19
Resp_2	3	5	4	3	4	19
Resp_3	4	4	4	4	4	20
Resp_4	3	4	4	4	4	19
Resp_5	4	3	3	3	5	18
Resp_6	5	5	4	4	4	22
Resp_7	4	4	4	4	4	20
Resp_8	4	5	5	5	5	24
Resp_9	3	3	3	4	4	17
Resp_10	3	4	4	4	4	19
Resp_11	4	4	4	4	4	20
Resp_12	3	5	3	3	3	17
Resp_13	3	4	4	4	4	19



Resp_14	4	4	4	4	4	20
Resp_15	3	3	5	3	3	17
Resp_16	3	3	3	3	3	15
Resp_17	4	4	4	4	4	20
Resp_18	5	3	5	3	4	20
Resp_19	3	5	3	3	3	17
Resp_20	3	4	4	4	4	19
Resp_21	3	4	4	4	4	19
Resp_22	4	4	4	4	4	20
Resp_23	4	3	5	3	3	18
Resp_24	3	4	4	4	4	19
Resp_25	4	4	4	4	4	20
Resp_26	4	4	4	4	4	20
Resp_27	4	4	4	4	4	20
Resp_28	2	2	5	2	2	13
Resp_29	4	4	4	4	4	20
Resp_30	3	4	4	4	4	19
Resp_31	3	3	3	3	3	15
Resp_32	3	3	3	3	3	15
Resp_33	4	4	4	4	4	20
Resp_34	4	5	5	5	5	24
Resp_35	5	3	3	3	3	17
Resp_36	4	4	4	4	4	20
Resp_37	4	4	4	4	4	20
Resp_38	3	3	3	3	3	15
Resp_39	3	4	4	4	4	19
Resp_40	4	4	4	4	4	20
Resp_41	4	3	5	3	3	18
Resp_42	3	3	3	3	5	17

Resp_43	4	4	5	4	3	20
Resp_44	4	4	4	4	3	19
Resp_45	3	3	3	3	3	15
Resp_46	3	4	3	4	3	17
Resp_47	4	4	4	4	4	20
Resp_48	5	4	4	4	4	21
Resp_49	4	3	4	3	3	17
Resp_50	4	4	4	4	4	20
Resp_51	4	4	4	4	4	20
Resp_52	3	3	3	3	3	15
Resp_53	4	4	4	4	3	19
Resp_54	5	4	4	4	4	21
Resp_55	3	3	3	3	4	16
Resp_56	3	3	3	3	3	15
Resp_57	4	4	4	4	4	20
Resp_58	3	3	3	3	3	15
Resp_59	3	3	3	3	3	15
Resp_60	3	4	3	4	3	17
Resp_61	3	3	3	3	3	15
Resp_62	4	4	4	4	4	20
Resp_63	5	4	3	4	4	20
Resp_64	3	4	3	4	4	18
Resp_65	4	4	5	4	4	21
Resp_66	4	4	4	4	4	20
Resp_67	4	4	4	4	4	20
Resp_68	4	3	3	3	3	16
Resp_69	4	4	4	4	4	20
Resp_70	3	4	4	4	4	19
Resp_71	3	3	3	3	3	15

Resp_72	5	4	3	4	3	19
Resp_73	4	4	4	4	4	20
Resp_74	4	4	4	4	4	20
Resp_75	4	4	3	4	4	19
Resp_76	3	4	4	4	4	19
Resp_77	4	3	3	3	5	18
Resp_78	5	5	4	4	4	22
Resp_79	4	4	4	4	4	20
Resp_80	4	5	5	5	5	24
Resp_81	5	3	3	3	3	17
Resp_82	4	4	4	4	4	20
Resp_83	4	3	5	3	3	18
Resp_84	3	3	3	3	5	17
Resp_85	4	4	4	4	4	20
Resp_86	5	4	3	4	4	20

## Lampiran 4 Uji Validitas

## Kualitas Pelayanan

		Correlations						
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1_TOTAL
X1.1	Pearson	1	,398**	,427**	,387**	,437**	,341**	,654**
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,001	,000
	N	86	86	86	86	86	86	86
X1.2	Pearson	,398*	1	,560**	,549**	,819**	,685**	,861**
	Correlation	*						
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	86	86	86	86	86	86	86
X1.3	Pearson	,427*	,560**	1	,440**	,594**	,608**	,784**
	Correlation	*						
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	86	86	86	86	86	86	86
X1.4	Pearson	,387*	,549**	,440**	1	,432**	,331**	,674**
	Correlation	*						
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,002	,000
	N	86	86	86	86	86	86	86
X1.5	Pearson	,437*	,819**	,594**	,432**	1	,730**	,862**
	Correlation	*						
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	86	86	86	86	86	86	86
X1.6	Pearson	,341*	,685**	,608**	,331**	,730**	1	,798**
	Correlation	*						
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,002	,000		,000
	N	86	86	86	86	86	86	86

X1_T	Pearson	,654*	,861**	,784**	,674**	,862**	,798**	1
OTA	Correlation	*						
L	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	86	86	86	86	86	86	86

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Harga

		Correlations				
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2_TOTAL
X2.1	Pearson	1	,469**	,476**	,505**	,786**
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	86	86	86	86	86
X2.2	Pearson	,469**	1	,507**	,510**	,808**
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	86	86	86	86	86
X2.3	Pearson	,476**	,507**	1	,391**	,769**
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	86	86	86	86	86
X2.4	Pearson	,505**	,510**	,391**	1	,752**
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	86	86	86	86	86
X2_TOTAL	Pearson	,786**	,808**	,769**	,752**	1
	Correlation					

Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
N	86	86	86	86	86

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Perilaku konsumen

#### Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3_TO TAL
X3.1	Pearson	1	,501**	,365**	,425**	,224*	,647**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)		,000	,001	,000	,039	,000
	N	86	86	86	86	86	86
X3.2	Pearson	,501**	1	,623**	,908**	,433**	,888**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	86	86	86	86	86	86
X3.3	Pearson	,365**	,623**	1	,604**	,409**	,782**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	,001	,000		,000	,000	,000
	N	86	86	86	86	86	86
X3.4	Pearson	,425**	,908**	,604**	1	,452**	,869**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	86	86	86	86	86	86
X3.5	Pearson	,224*	,433**	,409**	,452**	1	,671**
	Correlation						

	Sig. (2-tailed)	,039	,000	,000	,000		,000
	N	86	86	86	86	86	86
X3_TOTA	Pearson	,647**	,888**	,782**	,869**	,671**	1
L	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	86	86	86	86	86	86

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Keputusan Pembelian

#### Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y_TOTAL
Y.1	Pearson	1	,280**	,205	,344**	,240*	,608**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)		,009	,059	,001	,026	,000
	N	86	86	86	86	86	86
Y.2	Pearson	,280**	1	,282**	,764**	,453**	,780**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	,009		,008	,000	,000	,000
	N	86	86	86	86	86	86
Y.3	Pearson	,205	,282**	1	,366**	,187	,588**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	,059	,008		,001	,085	,000
	N	86	86	86	86	86	86
Y.4	Pearson	,344**	,764**	,366**	1	,583**	,854**
	Correlation						

	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,001		,000	,000
	N	86	86	86	86	86	86
Y.5	Pearson	,240*	,453**	,187	,583**	1	,690**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	,026	,000	,085	,000		,000
	N	86	86	86	86	86	86
Y_TO	Pearson	,608**	,780**	,588**	,854**	,690**	1
TAL	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	86	86	86	86	86	86

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



## Lampiran 5 Reabilitas

### 1. Kualitas Pelayanan

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	86	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	86	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Cronbach's Alpha	N of Items
,793	7

### 2. Harga

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	86	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	86	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,809	5

### 3. Perilaku konsumen

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	86	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	86	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,798	6

### 4. Keputusan Pembelian

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	86	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	86	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,776	6

### Lampiran 6 Asumsi Klasik

#### 1. Uji Normalitas

##### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		86
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,15809190
Most Extreme Differences	Absolute	,225
	Positive	,225
	Negative	-,136
Test Statistic		,225
Asymp. Sig. (2-tailed)		,125 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

#### 2. Uji Multikolonieritas

##### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Kualitas Pelayanan	,316	3,165
Harga	,387	2,581
Perilaku Konsumen	,405	2,469

a. Dependent Variable: Keputusan Pembelian

### 3. Uji Autokolerasi

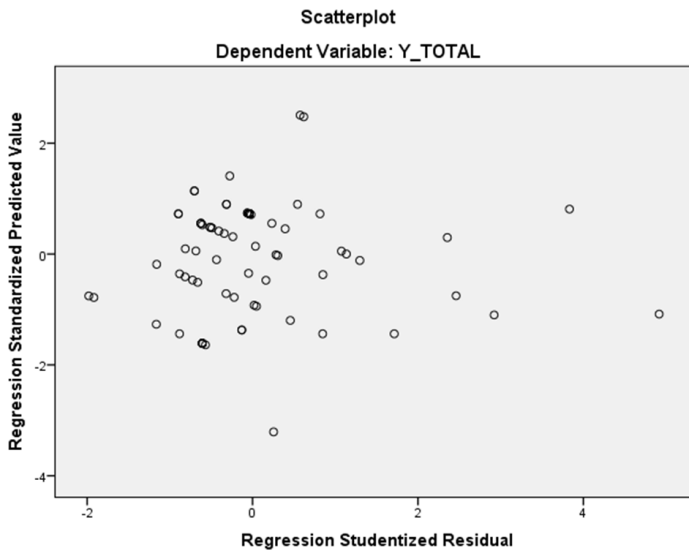
#### Model Summary<sup>b</sup>

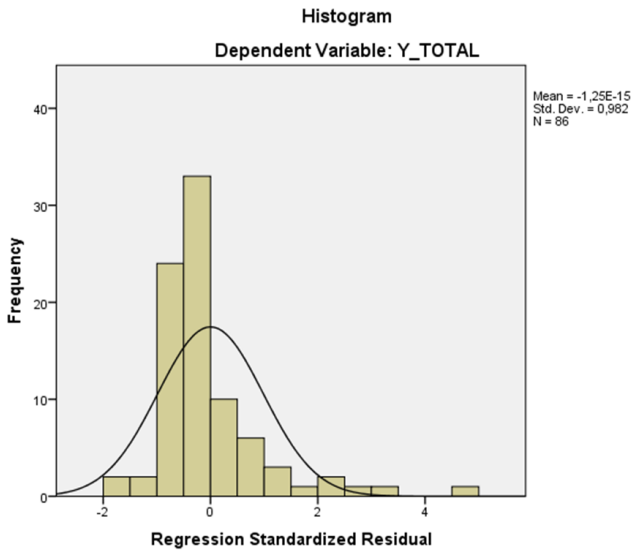
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,849 <sup>a</sup>	,721	,710	1,179	1,807

a. Predictors: (Constant), Perilaku Konsumen, Harga, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Keputusan Pembelian

### 4. Heteroskedastisitas





### Lampiran 7 Regresi Linier Berganda

#### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,849 <sup>a</sup>	,721	,710	1,179

a. Predictors: (Constant), Perilaku Konsumen, Harga, Kualitas Pelayanan

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	294,140	3	98,047	70,525	,000 <sup>b</sup>
Residual	114,000	82	1,390		
Total	408,140	85			

a. Dependent Variable: Keputusan Pembelian

b. Predictors: (Constant), Perilaku Konsumen, Harga, Kualitas Pelayanan

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,662	1,138		2,338	,022
Kualitas Pelayanan	,476	,084	,587	5,657	,000
Harga	-,027	,109	-,023	-,244	,808
Perilaku Konsumen	,320	,088	,334	3,636	,000












a. Dependent Variable: Keputusan Pembelian








## Lampiran 9

## BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

1. Nama Mahasiswa : Kusmiati
2. NIM : 151500014
3. Program Studi : Manajemen
4. Tanggal Mengajukan Skripsi : 19 Oktober 2019
5. Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan,  
Harga, dan Perilaku Konsumen  
Terhadap Keputusan Pembelian  
Obat Di Apotek Okky  
Surabaya.
6. Dosen Pembimbing : Dra. Martha Suhardiyah, SE.,  
M.Ak
7. Konsultasi :

No	Tanggal	Paraf	Uraian / Kegiatan
		Pembimbing	
1	17-Okt-19		Judul
2	22-Okt-19		Matrik
4	07-Nop-18		Bab I
5	11-Jan-19		Bab I, II
6	25-Mar-19		Bab I, II, III
7	28-Mar-19		Bab I, II, III
8	01-Apr-19		Bab I, II, III
9	19-Apr-19		Instrumen
10	22-Apr-19		Instrumen
11	22-Mei-19		Bab IV,V
12	29-Mei-19		Bab IV, V +

			Artikel
13	10-Jun-19		Bab IV, V + Artikel
14	25-Jun-19		Bab IV, V + Artikel
15	12-Jul-19		Bab V & Artikel
16	15-Jul-19		Artikel
17	16-Jul-19		Artikel

8. Tanggal selesai menulis skripsi : 12 Juli 2019

9. Telah diuji dengan nilai :

Surabaya, 22 Juli 2019

Dosen Pembimbing,



(Dra. Martha Sunardiyah, SE., M.Ak)

NIP/NPP: 8602112/ DY

**LEMBAR PERSETUJUAN**

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

Tanggal :

Dosen Pembimbing,



Dra. Martha Suhardiyah, SE., M, Ak

NPP: 8602112/DY



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA  
FAKULTAS EKONOMI

Kampus : Jl. Dukuh Menanggal XII/4, Telp- Fax. 031-8281183 Surabaya 60234  
Website : <http://www.unipasby.ac.id>

BERITA ACARA  
BIMBINGAN REVISI SKRIPSI

Nama : Cusmiati  
 NIM / Program Studi : 15-150-0014 / Manajemen  
 Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Obat di Apotek Otky Surabaya.  
 Tanggal Ujian Skripsi : 29 Juli 2019  
 Penguji : 1. I Ketut Surabagiarta, Drs., SE., M.M  
 2. Aji Prasetyo, S.E.I., M.SA, Dr.

No	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Penguji
1	27/7	bab 1 & 2 - revisi	
2	28/7	- ada - revisi	
3	28/7	- ada - revisi	
4	28/7	- ada - revisi	
5	28/7	- ada - revisi	
6			
7			
8			

Penguji I,

Surabaya,

Penguji II,



Unipa Surabaya

# UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

## FAKULTAS EKONOMI

Kampus : Jl. Dukuh Menanggal XII/4, Telp- Fax. 031-8281183 Surabaya 60234

Website : <http://www.unipasby.ac.id>

### BERITA ACARA BIMBINGAN REVISI SKRIPSI

Nama : Kusmiati

NIM / Program Studi : 15-150-0014 / Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Obat di Apotek Okky Surabaya.

Tanggal Ujian Skripsi : 29 Juli 2019

Penguji : 1. I Ketut Surabagiarta, Drs., SE., M.M  
2. Aji Prasetyo, S.EI, M.SA, Dr.

No	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Penguji
1	16/8	Bab I, ii ace	
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			

Penguji I,

Surabaya,  
Penguji II,



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA  
FAKULTAS EKONOMI

Jl. Dukuh Menanggal XII/4, Telp-Fax. 031-8281183 Surabaya 60234

Website : <http://www.fe.unipasby.ac.id>

DAFTAR HADIR PESERTA SEMINAR PROPOSAL

Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN PERILAKU KONSUMEN  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN OBAT DI APOTEK OKKY SURABAYA

Nama : Kusmiati

Hari, Tanggal : Senin, 21 Januari 2019

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

No	Nama	NIM	Prodi	Tanda Tangan	
1	PUPUT YULIANI A	151600196	AKUNTANSI	1	
2	ELISA BANTUL A.N.K.	151600219	AKUNTANSI	2	
3	MACINA DEHAM	151600251	AKUNTANSI	3	
4	Aldan Masrur Achmad	151500219	Manajemen	4	
5	Hidayah Nuriya	151500147	Manajemen	5	
6	LAILATUL RAUFIDAH	151500213	Manajemen	6	
7	Sila Mega Apranty	151500062	Manajemen	7	
8	Atika Rahma N.	151500177	Manajemen	8	
9	BACHRUL ANAM	151500135	Manajemen	9	
10	Bintang Bagus F	151500139	Manajemen	10	
11	Yohanes Hubn Any	141600083	Manajemen	11	
12	Rahim Ramadhan	151500222	Manajemen	12	
13	Ghalih Adhityo	151500041	Manajemen	13	
14	Tri Agustini Ratna Dewi	15-1500050	Manajemen	14	
15	Diah Mulbarsari	15-160-0162	Akuntansi	15	
16	Dini Harpa M.S.	15-160-0178	Akuntansi	16	
17	Mufarrohah	15-370-0071	T. Industri	17	
18	Ila Armelia	15-150-0195	Manajemen	18	
19	Muhammad Ramadhan	15-150-0178	Manajemen	19	
20	Mey Suryaningrum Putri	15-150-0016	Manajemen	20	
21	Gracia Suci Faradisa	15-150-0007	Manajemen		
22	Rahadiah D.A	15-150-0006			

Mengetahui,  
Dosen Pembimbing

Dra. Martha Suhardiyah, SE., M. AK

Mahasiswa

Kusmiati

NIM 151500014

**SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rina Fariana, SE., M.Ak.  
Jabatan : Kepala Lab. Bank Mini

Menyatakan bahwa :

Nama : Kusmiati  
NIM : 151500014  
Prodi : Manajemen

telah melakukan uji plagiasi dengan judul artikel Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Obat Di Apotek Okky Surabaya, dengan hasil 27,04 % Similarities.

Demikian surat pernyataan ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 23 Juli 2019

Kepala Lab. Bank Mini,



Rina Fariana, SE., M.Ak.