



**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

**Pengaruh Kepuasan Konsumen, Kualitas Produk, Dan
Preferensi Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Obat di
Apotek Kimia Farma Surabaya**

**Suci Rahmatul Lailiyah
151500064**

**Dosen Pembimbing
Dra. Christina Menuk S, SE.,MM
Widhayani Puri S, S.Sos., SE.,MSM**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
2019**

**Pengaruh Kepuasan Konsumen, Kualitas Produk, Dan
Preferensi Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Obat di
Apotek Kimia Farma**

SKRIPSI

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

SUCI RAHMATUL LAILIYAH

NIM: 151500064

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA**

2019

HALAMAN PENGESAHAN

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

Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Suci Rahmatul Lailiyah
- b. Nim : 151500064
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi
Universitas PGRI Adibuana Surabaya
- e. Alamat e-mail : Suci_rahmatul@yahoo.com

Surabaya, 8 Agustus 2019

Dosen Pembimbing I



Dra. Christina Menuk S, SE, MM
NIP : 195808081982032001

Dosen Pembimbing II



Widhayani Puri S, S.Sos, S.E., MSM
NPP : 1507733/DY

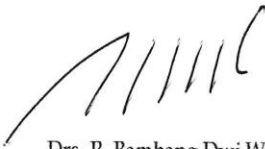


BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi
Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya :

Pada hari : Senin
Tanggal : 29 Juli
Tahun : 2019

Penguji I



Drs. R. Bambang Dwi Waryanto, SE, MM
NIP: 195605291983091001

Penguji II



Drs. H. Subakir, MM
NPP: 8607129/ DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Suci Rahmatul Lailiyah
NIM : 151500064
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul :

“Pengaruh Kepuasan Konsumen, Kualitas Produk, Dan Preferensi Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Obat di Apotek Kimia Farma” yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi Universitas PGRI AdiBuana Surabaya Tahun Akademik 2018-2019 bersifat original.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

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

Surabaya, 22 Juli 2019

Mahasiswa,



Suci Rahmatul Lailiyah

NIM: 151500064

Motto

“saya datang, saya bimbingan, saya ujian, saya revisi dan saya menang”

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

Kedua orang tua saya, Bapak Tholki (alm) dan Ibu saya

Miftahuddiyah

Kakak saya Mohammad Rizal Saifuddin

Kakak Ipar saya Nur Wenny

Seluruh keluarga dan saudara-saudara saya

Sahabat-sahabat saya Diah, Sari, Shinta, Renny serta

Teman-teman dari manajemen angkatan 2015

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil'alamiin, puji syukur penulis 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 kepuasan, kualitas produk, dan preferensi terhadap keputusan pembelian ulang obat di Apotek Kimia Farma".

Selama proses penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis banyak mendapat motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Drs. H.Djoko Adi Waluyo, ST, MM, DBA selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
2. Ibu Dra. Siti Istikhroh Msi selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Bapak Tony Susilo Wibowo, SE, Mpd, MSM selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Dra. Christina Menuk S, S.E, M.M selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Widhayani Puri S, S.Sos., SE., MSM selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan skripsi ini.

6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, atas pendidikan selama dibangku kuliah.
7. Teristimewa untuk kedua orang tua dan saudaraku, yang telah mendukung dan selalu mendoakan penulis selama pengerjaan skripsi ini.
8. Sahabat dan rekan seperjuangan tercinta yang tiada henti memberi dukungan dan motivasi kepada penulis.

Dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sangat penulis harapkan. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 22 Juni 2019
Penulis,

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	1
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Landasan Teori.....	11

2.2.1 Kepuasan Konsumen	11
2.2.2 Kualitas Produk	14
2.2.3 Preferensi konsumen.....	17
2.2.4 Keputusan Pembelian Ulang	21
2.3 Kerangka Konseptual.....	26
2.4 Hipotesis Penelitian.....	27
BAB III	27
3.1 Rancangan Penelitian.....	27
3.2 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	29
3.2.1 Populasi.....	29
3.2.2 Sampel.....	29
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel	30
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	30
3.3.1 Jenis Data	30
3.3.2 Sumber Data	30
3.4 Teknik Pengumpulan Data	31
3.4.1 Alat Pengumpul Data	31
3.4.2 Prosedur Pengumpulan Data Penelitian.....	32
3.4.3. Tempat dan Waktu Penelitian	33
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	33

3.5.1 Variabel Penelitian.....	33
3.5.2 Definisi Operasional Variabel :.....	34
3.6 Teknik Analisis Data	36
3.6.1 Uji Instrumen Penelitian.....	36
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	36
3.6.3 Analisis Regresi Linier Berganda	40
3.6.4 Uji Hipotesis	41
BAB IV.....	43
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Hasil penelitian	43
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	43
4.1.2 Diskripsi Hasil Penelitian.....	43
4.2.3 Deskripsi Jawaban Responden	49
4.1.4 Tabulasi Data Penelitian	53
4.1.5 Uji Instrumen Penelitian.....	57
4.1.6 Uji Asumsi Klasik	60
4.1.7 Analisis Regresi Linier Berganda	64
4.1.8 Uji Hipotesis	67
4.2 Pembahasan.....	70
4.2.1 Pengaruh Kepuasan terhadap Keputusan Pembelian Ulang Obat di Apotek Kimia Farma	70

4.2.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Ulang Obat di Apotek Kimia Farma	71
4.2.3 Pengaruh Preferensi terhadap Keputusan Pembelian Ulang Obat di Apotek Kimia Farma	72
4.2.4 Pengaruh Kepuasan, Kualitas Produk dan Preferensi terhadap Keputusan Pembelian Ulang Obat di Apotek Kimia Farma	74
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	75
5.1 Simpulan	75
5.2 Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	77

DAFTAR TABEL

Tabel Halaman

2.1	Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu.....	12
3.1	Skala Likert	53
4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	71
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	72
4.3	karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	73
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	74
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	75
4.6	Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Konsumen	76
4.7	Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Produk	77
4.8	Distribusi Frekuensi Variabel Preferensi	78
4.9	Distribusi Frekuensi Variabel Keputusan Pembelian Ulang.....	79
4.10	Hasil Uji Validitas Variabel Independen	80
4.11	Hasil Uji Validitas Variabel dependen.....	82
4.12	Hasil Uji Reliabilitas.....	83
4.13	Hasil Uji Normalitas	84
4.14	Hasil Uji Multikolinieritas.....	86
4.15	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	88
4.16	Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi.....	90
4.17	Hasil Analisis Uji F.....	91
4.18	Hasil Analisis UjiT	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar Halaman

2.1	Proses Keputusan Pembelian	38
2.2	Kerangka Konseptual	44
3.1	Rancangan Penelitian	48
4.1	Grafik Uji Normalitas	85
4.2	Uji Heteroskedastisitas	87

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Matriks

Lampiran 2: Kuisisioner

Lampiran 3: Tabulasi Data

Lampiran 4: Hasil Pengujian Data Penelitian

Lampiran 5: Daftar Hadir Seminar Proposal

Lampiran 6: Berita Acara Bimbingan Skripsi

Lampiran 7: Surat Ijin Penelitian

Lampiran 8: Berita Acara