

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Hasil Penelitian.....	7
F. Kerangka Pemikiran.....	8
G. Hipotesis.....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>14</b>
A. Pengertian Ilmu Manajemen.....	14
B. Pengertian Pemasaran.....	14
C. Keputusan Pembelian.....	16
D. Kualitas Pelayanan.....	19
1. Prinsip Kualitas Pelayanan.....	19
2. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan.....	21
3. Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan.....	22
E. Lokasi.....	22
1. Pengertian Lokasi.....	22
2. Memilih Tempat Atau Lokasi Fisik.....	23
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>24</b>
A. Metode Penelitian.....	24
B. Populasi dan Sampel.....	25
1. Populasi.....	25
2. Sampel.....	25
C. Jenis Data.....	26
1. Data Primer.....	26
2. Data Sekunder.....	26
D. Variabel Penelitian.....	26

1. Variabel Dependen.....	27
2. Variabel Independen .....	27
E. Teknik Pengumpulan Data.....	30
1. Kuesioner .....	30
2. Metode Kepustakaan.....	30
F. Teknik Analisis Data.....	31
1. Uji Validitas .....	31
2. Uji Realibilitas .....	33
3. Uji Hipotesis.....	34
a. Uji Parsial .....	34
b. Uji Signifikansi Simultan .....	35
c. Koefisien Determinan.....	35
G. Jadwal dan Tempat Penelitian.....	36
<b>BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>37</b>
A. Gambaran Umum Apotek Bumi Panyileukan.....	37
B. Pengujian Instrument Penelitian.....	39
C. Pengolahan Data Kuesioner .....	41
D. Analisis Data .....	61
E. Hasil Uji Hipotesis .....	66
F. Pembahasan.....	74
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>79</b>
A. Kesimpulan .....	79
B. Saran.....	80
C. Penelitian Selanjutnya.....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.....	4
Tabel 1.2.....	11
Tabel 3.3.....	28
Tabel 3.4.....	31
Tabel 3.5.....	33
Tabel 3.6.....	36
Tabel 4.1.....	39
Tabel 4.2.....	39
Tabel 4.3.....	40
Tabel 4.4.....	40
Tabel 4.5.....	41
Tabel 4.6.....	42
Tabel 4.7.....	43
Tabel 4.8.....	43
Tabel 4.9.....	44
Tabel 4.10.....	45
Tabel 4.11.....	46
Tabel 4.12.....	46
Tabel 4.13.....	47
Tabel 4.14.....	48
Tabel 4.15.....	48
Tabel 4.16.....	49
Tabel 4.17.....	50
Tabel 4.18.....	51
Tabel 4.19.....	51
Tabel 4.20.....	52
Tabel 4.21.....	53
Tabel 4.22.....	54
Tabel 4.23.....	54
Tabel 4.24.....	55
Tabel 4.25.....	56
Tabel 4.26.....	57
Tabel 4.27.....	57
Tabel 4.28.....	58
Tabel 4.29.....	59
Tabel 4.30.....	60
Tabel 4.31.....	61

Tabel 4.32.....	62
Tabel 4.33.....	63
Tabel 4.34.....	64
Tabel 4.35.....	64
Tabel 4.36.....	65
Tabel 4.37.....	66
Tabel 4.38.....	67
Tabel 4.39.....	72
Tabel 4.40.....	74



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 .....	10
Gambar 2.1 .....	19
Gambar 4.1 .....	38
Gambar 4.2 .....	69
Gambar 4.3 .....	70
Gambar 4.4	73

