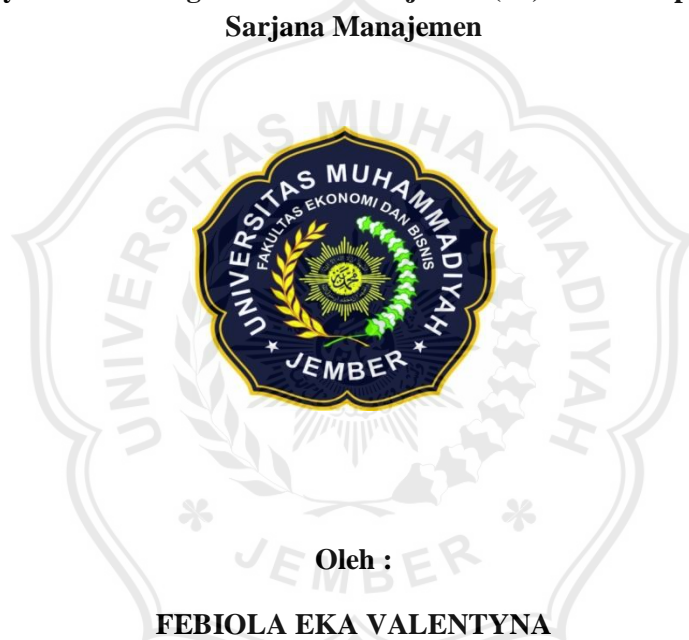


**ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN BAURAN PEMASARAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI APOTEK ENGGAL SEHAT
BANGOREJO – BANYUWANGI**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akhir Dan Memenuhi Salah Satu Syarat
Untuk Menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) Dan Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**



Oleh :

**FEBIOLA EKA VALENTYNA
NIM 16.1041.1152**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2020

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Febiola Eka Valentyna

NIM : 16.1041.1152

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebesar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: analisis kualitas layanan dan bauran pemasaran terhadap keputusan pembelian di apotek enggal sehat Bangorejo – banyuwangi ; adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember,

Yang menyatakan,



FEBIOLA EKA VALENTYNA

NIM 16.1041.1152

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN BAURAN PEMASARAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI APOTEK ENGGAL SEHAT
BANGOREJO – BANYUWANGI**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akhir Dan Memenuhi Salah Satu Syarat
Untuk Menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) Dan Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen**



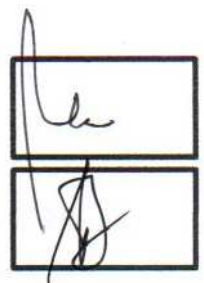
Oleh :

FEBIOLA EKA VALENTYNA
NIM 16.1041.1152

Pembimbing:

Dosen Pendamping Utama : Trias Setyowati, SE, MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Wahyu Eko Setyaningsih, SE, MM



PENGESAHAN

Skripsi berjudul; Analisis Kualitas Layanan Dan Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian Di Apotek Enggal Sehat Bangorejo – Banyuwangi, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari :

Tanggal :

Tempat :

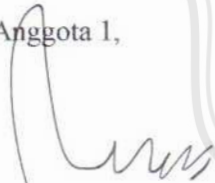
Tim Penguji,



Seno Sumowo SE,MM

NPK : 01 09 288

Anggota 1,



Trias Setyowati. SE,MM

NPK : 05 09 477

Anggota 2,



Wahyu Eko S. SE,MM

NPK : 15 09 633

Mengesahkan:




Dekan,

Maheni Ika S. SE,MM

NIP 1977081120050120001

Ketua Prodi



Dr. Haris Hermawan. SE, MM

NPK 15 03 640

MOTTO

“ Sesungguhnya Allah memerintahkan kepada kamu supaya menyerahkan amanat kepada orang yang pantas menerimanya (ahlinya). Dan jika kamu mempertimbangkan suatu perkara, kamu harus memutuskannya secara adil. Sesungguhnya Allah memberimu sebaik – baiknya nasihat. Allah itu Maha Mendengar dan Maha Melihat .”

(QS.An-nisa :58)

“ Pengalaman adalah apa yang kita dapatkan ketika kita tidak mendapatkan apa yang kita inginkan”.

(Enio Carvalho)

“Setiap hari langkah kehidupan begitu cepat, bagaikan pembalap berebut dan melaju menjadi nomor satu, tetapi yang terakhir bukanlah yang terburuk”.

(Anonymous)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur alhamdulillahirobbil'alamin dan allahuakbar rasa terimakasih, penulis persembahkan karya tulis ini kepada :

1. Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT. Zat yang maha sempurna atas karunia serta kemudahan yang Allah SWT berikan akhirnya perjalanan sampai detik ini dan semoga selalu kedepan masih dalam Ridho Allah SWT. Serta sholawat serta salam selalu terlimpahkan kepada Rosulullah Muhammad SAW atas arahan petunjuk dari-Nya.
2. Ayah Hadi, Ibu Tri Utami, dan Mama Siti sebagai orang tua tercinta, yang bekerja keras tak kenal lelah yang senantiasa mendoakan dan kasih sayang yang tulus, menemani, memberikan bimbingan dan mendengarkan segala keluh kesan dan merawat setiap waktu.
3. Bude Narlik, Pakde Miseni dan keponakanku Haningtyas Adinda terimakasih untuk doanya. Dan terimakasih untuk dukungannya seluruh keluarga besar, saudara-saudara yang tak bisa disebutkan satu-persatu.
4. Trias Setyowati. SE,MM selaku Dosen Pembimbing I dan Wahyu Setyoningtyas. SE,MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini sampai selesai.
5. Sahabatku Putri Mila, Porwati, Siska Ari, Hikma iha, Yanti Maulida, Anggun terimakasih untuk semangat dan dukungannya semoga kita sahabat sampai tua. Dan teman-teman, adik-adik KSPM (Kelompok Studi Pasar Modal) Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang memberikan wadah untuk berproses saya di kampus tercinta.
6. Teman seperjuangan Manajemen D 2016 yang selalu memberikan dukungan dan semangat semoga dapat wisuda bersama dan teman-teman KKN 30 semoga sukses semua terimakasih untuk satu bulan yang berkesan.
7. Seluruh karyawan dan dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Dan Almamater kampus biru Universitas Muhammadiyah Jember yang saya banggakan .

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi abarokatuh

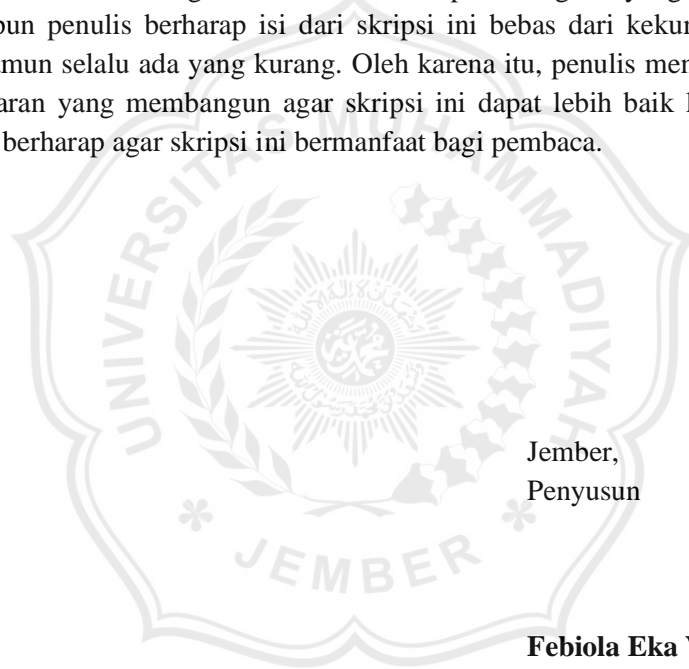
Alahamdulillahhirabbilalamin banyak nikmat yang Allah berikan tetapi sedikit yang kita ingat. Segala puji syukur kepada Allah SWT atas segala berkah, rahmat, taufik serta hidayahnya yang tidak terkira besarnya sehingga penulis analisis kualitas layanan dan bauran pemasaran terhadap keputusan pembelian di apotek enggal sehat Bangorejo – Banyuwangi

Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SE) pada Program Studi Ekonomi (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunannya, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada:

1. Maheni Ika Sari, SE.,MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
2. Dr. Haris Hermawan, SE.MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
3. Trias Setyowati SE,MM selaku Dosen Pembimbing I dan Wahyu Setyoningsih SE,MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini sampai selesai.
4. Seno Sumowo SE,MM selaku Dosen Penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Seluruh Staff Pengajar/Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staff Pengajar Prodi Manajemen.
6. Apotek Enggal Sehat Bangorejo Banyuwangi yang telah memberikan ijin dan karyawan-karyawan yang telah membantu dalam pelaksanaan penelitian.
7. Terima kasih Orangtuaku tercinta dan tersayang, Ayah Hadi, Ibu utami dan Mama Siti terimakasih untuk do'a yang selalu ada di setiap helai nafas, untuk cinta dan kasih sayang yang tidak akan bisa digantikan oleh siapapun.

8. Terimakasih untuk sahabatku Hikma, Mila, Pong, Siska, Yanti yang selalu memberikan semangat dan do'a.
9. Terimakasih kepada Keluarga Besar Kelompok Studi Pasar Modal yang mengajari berbagai hal dan selalu memberikan suport.
10. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2016 yang telah memberikan semangat dan dukungan.
11. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan semua namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dari sanalah semua kesuksesan berawal, semoga semua ini bisa memberikan sedikit kebahagiaan dan menuntun pada langkah yang lebih baik lagi. Meskipun penulis berharap isi dari skripsi ini bebas dari kekurangan dan kesalahn, namun selalu ada yang kurang. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat lebih baik lagi. Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi pembaca.



Jember,
Penyusun

Febiola Eka Valentyna

DAFTAR ISI

PERNYATAAN.....	ii
PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I	
PENDAHULUAN	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian.....	6
1.3 Tujuan Masalah Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Bagi Universitas.....	7
1.4.2 Bagi Peneliti.....	7
1.4.3 Bagi Perusahaan.....	7
BAB 2	
TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Pemasaran.....	8
2.1.2 Kualitas Layanan	8
2.1.3 Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>).....	10
2.1.4 Keputusan Pembelian.....	15
2.2 Penelitian Terdahulu.....	20
2.2.1 Kerangka Konseptual.....	22
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	23
BAB 3	
METODE PENELITIAN	28

3.1	Definisi Variabel	28
3.2	Definisi Operasional Variabel	29
3.3	Desain Penelitian	34
3.4	Jenis dan Sumber Data	35
3.5	Teknik Pengambilan Sampel.....	35
3.5.1	Populasi	35
3.5.2	Sampel	35
3.6	Pengukuran Instrumen Penelitian.....	36
3.7	Teknik Pengumpulan Data	36
3.7.1	Studi Kepustakaan (<i>Library Research</i>)	36
3.7.2	Studi Lapangan (<i>Field Research</i>).....	37
3.8	Teknik Analisis Data	37
3.8.1	Analisis Deskriptif Kuantitatif	37
3.8.2	Analisis Kuantitatif	37
3.8.3	Uji Validitas	37
3.8.4	Uji Relibilitas.....	38
3.8.5	Uji F dan Uji t	Error! Bookmark not defined.
 BAB 4		
HASIL DAN PEMBAHASAN		43
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	43
4.1.1	Profil Apotek Enggal Sehat.....	43
4.1.2	Visi, Misi, Motto	43
4.1.3	Struktur Organisasi	44
4.2	Deskriptif Penelitian	44
4.2.1	Karakteristik Responden	44
4.3	Analisis Data	45
4.3.1	Frekuensi Tanggapan Responden.....	45
4.3	Analisis Data	60
4.3.1	Analisis Regresi Linier.....	67
4.3.2	Uji Validasi	60

4.3.3 Uji Reabilitas	63
4.3.4 Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	68
4.3.5 Uji Persial (Uji T)	69
4.4 Pembahasan.....	72
BAB 5	
KESIMPULAN DAN SARAN	79
5.1 Kesimpulan	79
5.2 Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN.....	83



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Proses Pembelian

Gambar 2.2 Kerangka Konseptual

Gambar 4.1 Struktur Organisasi

Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas

Gambar 4.3 Uji Normalitas



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan Obat

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 3.1 Definisi Operasional dan Definisi Variabel

Tabel 4.1 Karakteristik Responen Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.2 Karakteristik Responen Berdasarkan Umur

Tabel 4.3 Frekuensi Tanggapan Responen Tangible (Berwujud)

Tabel 4.4 Frekuensi Tanggapan Responen Reability (Kehandalan)

Tabel 4.5 Frekuensi Tanggapan Responen Responsiveness (Ketanggapan)

Tabel 4.6 Frekuensi Tanggapan Responen Assurance (Jaminan)

Tabel 4.7 Frekuensi Tanggapan Responen Empathy (Empati)

Tabel 4.8 Frekuensi Tanggapan Responen Product (Produk)

Tabel 4.9 Frekuensi Tanggapan Responen Price (Harga)

Tabel 4.10 Frekuensi Tanggapan Responen Place (Tempat)

Tabel 4.11 Frekuensi Tanggapan Responen Promotion (Promosi)

Tabel 4.12 Frekuensi Tanggapan Responen Keputusan Pembelian

Tabel 4.13 Hasil Analisis Uji Validasi

Tabel 4.14 Hasil Analisis Uji Reabilitas

Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinieritas

Tabel 4.16 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Tabel 4.17 Hasil Uji F

Tabel 4.18 Hasil Uji T

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi

Lampiran 2 Surat Izin Penelitian

Lampiran 3 Koesioner Penelitian

Lampiran 4 Jawaban Koesioner Penelitian

Lampiran 5 Olah Data SPSS

