

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI HARGA OBAT
TERHADAP MINAT BELI ULANG PADA APOTEK XYZ
(Studi Kasus Pada Apotek XYZ Cabang Bidara Cina)**



DYAH ANISAPUTRI

NIM : 1905421040

**Skripsi yang Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Administrasi Bisnis**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS TERAPAN
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

2023



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

ABSTRAK

DYAH ANISAPUTRI. Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga Obat terhadap Minat Beli Ulang pada Apotek XYZ (Studi Kasus pada Apotek XYZ cabang Bidara Cina). Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta 2023.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh antara kualitas layanan dan persepsi harga obat terhadap minat beli ulang konsumen Apotek XYZ cabang Bidara Cina. Penelitian ini menggunakan metode asosiatif kausal dengan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Metode analisis yang digunakan adalah *Partial Least Squares-Structural Equation Modelling (PLS-SEM)* dengan analisis *Inner Model dan Outer Model* yang dibantu oleh software Smart PLS versi 4.0.9.5. Total populasi dalam penelitian ini sebanyak 5.456 orang. Metode penelitian sampel menggunakan teknik *nonprobability sampling* dengan jenis *purposive sampling*. Rumus sampel yang digunakan menggunakan Rumus Slovin dan didapatkan total sampel sebanyak 100 responden. Hasil yang di peroleh melalui penelitian ini adalah variabel minat beli ulang (Y) di pengaruhi sebesar 56,1% oleh variabel kualitas layanan (X1) dan dipengaruhi sebesar 34,6% oleh variabel persepsi harga (X2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap minat beli ulang dengan nilai koefisien jalur 0,561 dan *p-value* 0,000. Variabel persepsi harga juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang dengan nilai koefisien jalur 0,346 dan *p-value* 0,001. Serta variabel kualitas layanan dan persepsi harga berpengaruh secara simultan terhadap minat beli ulang dengan nilai *f*-hitung 119,902.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Persepsi Harga, Minat Beli Ulang



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

ABSTRACT

DYAH ANISAPUTRI. The Effect of Service Quality and Drug Price Perception on Repurchase Intention at XYZ Pharmacy (Case Study at the XYZ Bidara Cina branch Pharmacy) *Jakarta State Polytechnic Department of Business Administration 2023.*

This study aims to find out and analyze an influence between Service Quality and Drug Price Perception on Repurchase Intention customers of XYZ Bidara Cina branch Pharmacy. This study uses an causal associative method with a quantitative approach. Collecting data in thus study using primary data and secondary data. The analytical method used is Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with Inner Model and Outer Model with the help of Smartpls software 4.0.9.5 version. The total population in this study was 5.456 people. The sample research method using the Purposive Sampling Technique with the type of Purposive Sampling. The sample formula used was the Slovin Formula and a total sample of 100 respondents was obtained. The result obtained through this study are that the repurchase intention variable (Y) is affected 56,1% by the service quality variable (X1) and affected 34,6% by the price perception (X2). The result showed that the service quality variable had a significant positive effect on repurchase intention with a path coefficient value of 0,561 and a p-value of 0,000. The price perception also had a significant positive effect on repurchase intention with a path coefficient value of 0,346 and p-value of 0,001. As well as the service quality and price perception variables have a simultaneous effect on repurchase intention with an f-count value of 119,902.

Keywords : *Service Quality, Price Perception, Repurchase Intention.*



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS TERAPAN

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Dyah Anisaputri
NIM : 1905421040
Program Studi : Administrasi Bisnis Terapan (D4)
Judul Laporan : Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga Obat terhadap Minat Beli Ulang pada Apotek XYZ (Studi Kasus pada Apotek XYZ cabang Bidara Cina).

Jakarta, 03 September 2023

Pembimbing I

Restu Jati Saputro, S.Si.,M.S.Sc
NIP 198801142019031005

Pembimbing II

Riza Hadikusuma, M. Ag
NIP 197404032001121002



Mengetahui,
Dra. Iis Marham, M.Si
NIP 196501311989032001



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS TERAPAN**

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Dyah Anisaputri
NIM : 1905421040
Program Studi : Administrasi Bisnis Terapan (D4)
Judul Laporan : Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga Obat terhadap Minat Beli Ulang pada Apotek XYZ (Studi Kasus pada Apotek XYZ cabang Bidara Cina).

Telah berhasil dipertahankan di hadapan tim penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Administrasi Bisnis pada Program Studi Administrasi Bisnis Terapan, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta pada :

Hari : Senin
Tanggal : 04 September 2023
Waktu : 13.00 – 14.00 WIB

TIM PENGUJI

Ketua Sidang : Restu Jati Saputro, S.Si.,M.S.Sc
NIP 198801142019031005
Penguji 1 : Wahyudi Utomo S.Sos., M.Si
NIP 198007112015041001
Penguji 2 : Yanita Ella Nila C, S.A.B., M.AB
NIP 199001042019032026



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Terapan Administrasi Bisnis, baik di Politeknik Negeri Jakarta maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Negeri Jakarta.

Jakarta, 03 September 2023

Yang membuat pernyataan



Dyah Anisaputri
NIM. 1905421040



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga Obat terhadap Minat Beli Ulang pada Apotek XYZ (Studi Kasus pada Apotek XYZ cabang Bidara Cina)”**. Tugas akhir skripsi ini disusun sebagai salah syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan (S.Tr) pada Program Studi Administrasi Bisnis Terapan Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta.

Dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini penulis mendapatkan bantuan, dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Sc. H. Zainal Nur Arifin, Dipl-Ing. HTL., M.T selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Dra. Mariam, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta
3. Husnil Barry, S.E., M.S.M selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Terapan
4. Restu Jati Saputro, S.Si.,M.S.Sc selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk membimbing,memberikan bantuan dan saran hingga terselesaikannya tugas akhir skripsi ini.
5. Riza Hadikusuma, M.Ag selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk membimbing,memberikan bantuan dan saran hingga terselesaikannya tugas akhir skripsi ini.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

6. Kedua orangtua penulis, Alm. Bapak Anis Fauzan dan Almh. Ibu Jemitri yang pada saat masih hidup selalu mendoakan dan memberikan semangat dalam setiap langkah yang penulis tempuh sehingga dapat menjalankan dan menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Semoga almarhum dan almarhumah mendapatkan tempat yang terbaik di sisi Allah SWT.
7. Bapak dan ibu dosen Politeknik Negeri Jakarta khususnya jurusan Administrasi Niaga yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa perkuliahan.
8. Bagas Fahlebian dan Hanifa Tiara Putri yang selalu memberikan motivasi dan dorongan semangat kepada penulis untuk dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
9. Keluarga besar Administrasi Bisnis Terapan 2019 yang selalu memberikan semangat kepada penulis untuk dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
10. Seluruh responden yang telah bersedia untuk meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian ini.
11. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Penulis menyadari bahwa tugas akhir skripsi ini terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun sebagai bahan evaluasi untuk dapat menyempurnakan tugas akhir ini. Akhir kata, semoga tugas akhir skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulismaupun pembaca.

Jakarta, 15 Maret 2023

Penulis

Dyah Anisaputri

NIM. 1905421040



POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Pembatasan Masalah	9
1.4 Rumusan Masalah	9
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Manfaat Penelitian	10
BAB II	11
LANDASAN TEORI	11
2.1 Kerangka Teori	11
2.1.1 Kualitas Layanan	11
2.1.2 Persepsi Harga	15
2.1.3 Minat Beli Ulang	19
2.2 Jurnal Penelitian Relevan	23
2.3 Deskripsi Konseptual	27
2.4 Definisi Operasional	28
2.5 Perumusan Hipotesis	30
BAB III	31
METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	31
3.1.1 Waktu Penelitian	31
3.1.2 Tempat Penelitian	32



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3.2	Metodologi Penelitian	32
3.2.1	Populasi dan Sampel	33
3.2.2	Teknik Pengumpulan Data	35
3.2.3	Teknik Pengolahan Data	37
3.2.4	Teknik Analisis Data	37
BAB IV	42
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
4.1	Hasil Rekapitulasi Data	42
4.1.1	Hasil Penyebaran Kuesioner	42
4.1.2	Karakteristik Responden	42
4.2	Hasil Analisis Data	46
4.2.1	Data Responden Berdasarkan Variabel Penelitian.....	46
4.2.2	Hasil Analisis <i>Outer Model</i>	72
4.2.3	Hasil Analisis <i>Inner Model</i>	80
4.2.4	Pengujian Hipotesis.....	81
4.2.5	Hasil Model Pengukuran.....	86
4.3	Pembahasan	87
BAB V	92
KESIMPULAN DAN SARAN	92
5.1	Kesimpulan.....	92
5.2	Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN	99



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Deskripsi Konseptual.....	27
Gambar 4.1	<i>Output</i> PLS Algorithm.....	86
Gambar 4.2	Path Model PLS <i>Bootstrapping</i>	86





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Cabang Apotek XYZ di Jakarta Timur.....	3
Tabel 1.2	Data Jumlah Transaksi Penjualan dan Konsumen Apotek XYZ cabang Bidara Cina periode Januari – Mei 2023.....	4
Tabel 1.3	Perbandingan Harga Obat.....	6
Tabel 1.4	Data keluhan Konsumen Apotek XYZ cabang Bidara Cina periode Januari – Mei 2023.....	7
Tabel 2.1	Jurnal Penelitian Relevan.....	23
Tabel 2.2	Definisi Operasional.....	28
Tabel 3.1	Waktu Penelitian.....	31
Tabel 3.2	Pola Skala <i>Likert</i>	36
Tabel 4.1.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel 4.1.2	Responden Berdasarkan Usia.....	43
Tabel 4.1.3	Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	44
Tabel 4.1.4	Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan.....	45
Tabel 4.1.5	Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian.....	45
Tabel 4.2.1	Kategori <i>Scoring</i>	47
Tabel 4.2.2	Jawaban Responden pada Variabel Kualitas Layanan.....	47
Tabel 4.2.3	Jawaban Responden pada Variabel Persepsi Harga.....	56
Tabel 4.2.4	Jawaban Responden pada Variabel Minat Beli Ulang.....	64
Tabel 4.2.5	Nilai AVE Setelah Penghapusan Item.....	74
Tabel 4.2.6	Nilai <i>Outer Loading</i> Setelah Penghapusan Item.....	74
Tabel 4.2.7	Nilai <i>Cross Loading</i>	76
Tabel 4.2.8	Nilai <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	79
Tabel 4.2.9	Nilai <i>R-Square</i>	79
Tabel 4.2.10	Nilai <i>F-Square</i>	80
Tabel 4.2.11	Nilai Q^2 dengan Metode <i>Blindfolding</i>	81
Tabel 4.2.12	Hasil Koefisien Jalur Variabel Penelitian.....	82



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Tabel 4.2.13	Hasil Uji Hipotesis.....	83
Tabel 4.2.14	Hasil Uji F Simultan.....	85
Tabel 4.3.1	Hasil Hipotesis Penelitian.....	87





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Gerai Apotek XYZ cabang Bidara Cina.....	99
Lampiran 2	Penyebaran Kuesioner pada Responden di Apotek XYZ cabang Bidara Cina.....	100
Lampiran 3	Daftar Pertanyaan Kuesioner Penelitian.....	101
Lampiran 4	Transkrip Wawancara.....	112
Lampiran 4	Data Tabulasi Variabel Kualitas Layanan (X1).....	123
Lampiran 5	Data Tabulasi Variabel Persepsi Harga (X2).....	128
Lampiran 6	Data Tabulasi Variabel Minat Beli Ulang (Y).....	133
Lampiran 7	Hasil SmartPLS.....	138
Lampiran 8	<i>Curriculum Vitae</i>	144



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesadaran masyarakat Indonesia akan pentingnya menjaga kesehatan dan kebugaran tubuh mengalami peningkatan. Terlebih dengan adanya wabah Covid-19 yang menyebar secara global dalam kurun waktu beberapa tahun terakhir membuat masyarakat Indonesia semakin sadar dan peduli akan pentingnya menjaga kesehatan baik untuk diri sendiri, keluarga maupun rekan. Oleh karena itu, kini masyarakat menjadikan kesehatan sebagai salah satu kebutuhan primer dengan harapan mendapat kemudahan dalam mengakses informasi terkait kesehatan dan obat-obatan dengan biaya yang terjangkau.

Terdapat beberapa upaya yang dilakukan pemerintah guna meningkatkan pelayanan kesehatan masyarakat. Salah satunya adalah keberadaan apotek. Dengan adanya apotek, maka ketersediaan obat-obatan dapat tercukupi dan mudah untuk diperoleh sehingga upaya peningkatan kesehatan masyarakat pun dapat berjalan secara seimbang. Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 9 tahun 2017 tentang apotek, bahwa definisi apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker dan tenaga kefarmasian lainnya.

Semakin bergulirnya bisnis pada bidang apotek, berimbas kepada persaingan yang ketat. Persaingan yang ketat ini membuat perusahaan berlomba-lomba untuk memikirkan strategi yang tepat agar dapat menarik perhatian serta memenuhi kebutuhan konsumen yang semakin beragam. Seperti dengan melakukan diferensiasi dan memaksimalkan keunggulannya dengan memberikan kualitas layanan yang terbaik agar minat beli ulang konsumen dapat terjalin dengan baik serta mengalami peningkatan.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Minat beli ulang merupakan niat seseorang untuk membeli kembali suatu produk/jasa dengan mempertimbangkan pengalaman sebelumnya dalam menggunakan produk/jasa tersebut, Helier et al dalam Sinambela (2019:5). Minat beli ulang merupakan tahapan di mana konsumen merasa puas karena produk yang diterimanya sesuai dengan harapan yang diinginkan. Untuk itu, apotek harus memperhatikan beberapa faktor di antaranya kualitas layanan dan persepsi harga. Dengan menerapkan kualitas layanan yang baik, apotek dapat memberikan informasi kepada konsumen terkait kualitas produk dan ketersediaan stok produk.

Tjiptono dalam Jorie & David (2022:70) menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen. Kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen yang sesuai dengan ekspektasi mereka. Apabila kualitas layanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan, maka konsumen akan tertarik dan akan melakukan pembelian kembali.

Faktor kedua dalam menarik minat beli ulang konsumen adalah persepsi harga. Malik dalam Maharani (2019:13) menyatakan persepsi harga sebagai suatu proses di mana konsumen menerjemahkan nilai harga dan atribut ke barang/jasa yang diinginkannya. Harga merupakan salah satu hal yang sangat berpengaruh penting pada minat beli ulang konsumen. Hal ini karena harga menjadi salah satu penentu konsumen dalam melakukan suatu pembelian. Jika konsumen merasa cocok dengan harga yang ditawarkan, maka kecenderungan konsumen untuk melakukan pembelian produk yang sama secara berulang dapat terwujud.

Apotek XYZ merupakan jaringan apotek waralaba nasional yang beroperasi selama 24 jam dan berkomitmen untuk menyediakan kebutuhan obat-obatan secara lengkap dengan harga yang terjangkau. Didirikan pada tahun 2002 di Kota Yogyakarta dan dalam kurun waktu 21 tahun Apotek XYZ telah memiliki lebih dari 600 gerai yang tersebar di 141 kota/kabupaten dan 26 provinsi di Indonesia. Salah satunya terletak di daerah Bidara Cina, Kecamatan Jatinegara, Jakarta Timur.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Produk kesehatan yang ditawarkan terdiri dari berbagai macam kategori. Mulai dari obat langka, obat generik, obat untuk ibu dan anak, suplemen, perawatan tubuh, herbal, alat kesehatan, serta kebutuhan kesehatan yang diperuntukan bagi pria dan wanita ber-BPOM dan telah memiliki sertifikasi halal MUI. Apotek XYZ tidak hanya berfokus kepada penjualan obat saja. Namun, juga dilengkapi dengan fasilitas pendukung seperti klinik kesehatan.

Tabel 1. 1
Cabang Apotek XYZ di Jakarta Timur

No	Cabang	Rating	Jumlah Ulasan
1	Bidara Cina	3,7	143
2	Pisangan Baru	3,7	36
3	Cilangkap	3,8	55
4	Penganten Ali	3,9	64
5	Kalimalang	4,2	146
6	Cililitan	4,2	49
7	Rawamangun	4,2	90
8	Bambu Apus	4,2	89
9	Cipinang	4,4	93
10	Lubang Buaya	4,4	80
11	Batu Ampar	4,4	42
12	Pondok Bambu	4,4	35
13	Pondok Kelapa	4,7	97
14	Klender	4,9	13
15	Kelapa Dua Wetan	4,9	100

Sumber : Data diolah, 2023

Dari tabel 1.1, terlihat bahwa Apotek XYZ cabang Bidara Cina memiliki jumlah rating terendah dari seluruh cabang apotek yang berada di wilayah Jakarta Timur yakni hanya 3,7/5. Lalu disusul oleh cabang Cilangkap dengan rating 3,8/5. Kemudian cabang Penganten Ali dengan rating 3,9/5. Apotek cabang Kelapa Dua Wetan menjadi apotek XYZ dengan rating tertinggi yaitu berjumlah 4,9/5. Rata-rata dari keseluruhan rating tersebut didominasi oleh ulasan konsumen mengenai bentuk pelayanan yang diberikan dan juga harga produk obat-obatan yang ditetapkan oleh Apotek XYZ.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Berikut merupakan data jumlah transaksi penjualan dan konsumen pada Apotek XYZ cabang Bidara Cina periode bulan Januari – Mei tahun 2023.

Tabel 1. 2
Data Jumlah Transaksi Penjualan dan Konsumen Apotek XYZ cabang Bidara Cina periode Januari – Mei 2023

No	Bulan	Konsumen	Penjualan	Persentase Penjualan (%)
1	Januari	5.600 orang	Rp.420.000.000	20,63 %
2	Februari	5.870 orang	Rp.440.250.000	21,62%
3	Maret	5.450 orang	Rp.408.750.000	20,77 %
4	April	5.271 orang	Rp.395.325.000	19,41 %
5	Mei	5.089 orang	Rp.381.675.000	18,75 %
Jumlah		27.280 orang	Rp.2.036.000.000	100 %
Rata-rata		5.456 orang	Rp.407.200.000	

Sumber : Laporan bulanan Apotek XYZ cab. Bidara Cina, 2023.

Berdasarkan data yang diperoleh dari laporan bulanan Apotek XYZ cabang Bidara Cina terlihat bahwa dalam beberapa kurun waktu terakhir, baik jumlah penjualan maupun jumlah konsumen yang mengunjungi Apotek XYZ cabang Bidara Cina mengalami penyusutan. Hal ini mengindikasikan bahwa minat pembelian ulang yang dilakukan oleh konsumen pun turut mengalami penurunan.

Terdapat beberapa faktor penentu yang mempengaruhi minat pembelian ulang seperti lingkungan fisik, kepuasan pelanggan, kualitas layanan, preferensi merek, nilai yang dirasakan dan harga Pupuani & Sulistyawati (2013) dalam Putri (2016). Pada penelitian ini, yang menjadi faktor dalam minat pembelian ulang berkaitan dengan kualitas layanan yang dirasakan oleh konsumen dan juga harga yang ditetapkan oleh Apotek XYZ cabang Bidara Cina.

Berdasarkan pra-survei wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan beberapa konsumen di Apotek XYZ cabang Bidara Cina, bahwa ditemukannya indikasi mengenai keluhan dari kualitas layanan yang diberikan.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Stok obat-obatannya kurang *update*, beberapa waktu lalu saya mau *order* obat lewat salah satu aplikasi ojek *online*, di sistem stoknya tersedia. Tapi pada saat sudah *order*, stok tersebut tiba-tiba menjadi kosong dan ya otomatis pesanannya langsung dibatalkan .

Kalau ke sini harus siap sedia uang pecahan kecil karena jarang banget ada uang kecil sebagai kembalian. Masa kalau tidak ada uang kembalian diganti dengan permen? Coba kalo kita beli obat pake permen, apakah bisa?.

Ada karyawannya yang kurang ramah terutama yang wanita. Ketika saya ingin ganti obat, ekspresi wajahnya langsung berubah menjadi ketus. Padahal saya beli obat itu bayar, bukan minta.

Dari hasil pra-survei tersebut, dapat diketahui bahwa Apotek XYZ cabang Bidara Cina belum menerapkan kualitas layanan yang maksimal. Hal ini dibuktikan dengan masih ditemukannya keluhan-keluhan terkait pelayanan yang diberikan oleh Apotek XYZ cabang Bidara Cina kepada para konsumen. Apabila bentuk layanan yang belum maksimal ini terjadi secara berkelanjutan, maka akan menimbulkan persepsi yang negatif terhadap apotek itu sendiri. Kualitas layanan memiliki kaitan yang erat dengan minat beli ulang konsumen. Apabila kualitas layanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan, maka konsumen akan tertarik untuk melakukan pembelian secara berulang di kemudian hari dan tidak beralih ke apotek pesaing.

Selain mengenai kualitas layanan, peneliti juga menemukan bahwa harga produk obat-obatan yang ditetapkan oleh Apotek XYZ cabang Bidara Cina cenderung lebih mahal dibandingkan apotek pesaing lainnya. Berikut merupakan tabel perbandingan harga dari beberapa produk kesehatan yang ada di Apotek XYZ dan Apotek KF :



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Tabel 1. 3
Perbandingan Harga Obat Apotek

No	Nama Obat	Harga Obat		
		Apotek XYZ	Apotek KF	Selisih Harga
1	Enervon Active 30 kaplet	Rp.45.681	Rp.43.620	Rp.2.061
2	Apialys Syrup 100 ml	Rp.50.883	Rp.46.620	Rp.4.263
3	Acne Feldin 110 ml	Rp.51.860	Rp.48.618	Rp.3.242
4	Acitral Suspensi 120 ml	Rp.59.274	Rp.57.835	Rp.1.439
5	OBH Combi Batuk Berdahak Sirup 100 ml	Rp.16.724	Rp.15.851	Rp.873
6	CDR Effervescent 15 tablet	Rp.75.051	Rp.73.132	Rp.1.919
7	Tolak Angin Cair Plus Madu 15 ml - 1 dus	Rp.62.484	Rp.49.102	Rp.13.382
8	Sakatonik ABC Botol	Rp.19.081	Rp.17.173	Rp.1.908
9	Counterpain Cool Cream 30G / tube	Rp.49.115	Rp.44.716	Rp.4.399
10	Hansaplast Junior Princess 10 lembar	Rp.14.492	Rp.10.192	Rp.4.300

Sumber : XYZ & KF Mobile, 2023

Berdasarkan tabel 1.3, terlihat bahwa Apotek XYZ cabang Bidara Cina memiliki perbedaan harga yang cukup signifikan dibandingkan dengan Apotek KF. Perbandingan harga yang cukup signifikan ini tentunya sangat mempengaruhi persepsi harga konsumen terhadap produk. Konsumen akan berpikir bahwa untuk apa harus merogoh kocek lebih untuk mendapatkan produk dengan jenis, kualitas dan manfaat yang sama. Jika masih terdapat produk dengan harga yang lebih terjangkau di apotek lain, pastinya konsumen akan beralih untuk membeli produk di apotek lain tersebut.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Tabel 1. 4

Data Keluhan Konsumen Apotek XYZ cabang Bidara Cina periode Januari – Mei 2023

No	Masalah	Jumlah Kasus	Variabel
1	Karyawan yang kurang ramah	17	Kualitas layanan
2	Jam operasional apotek yang tidak sesuai selama 24 jam	5	
3	Kurang updatenya stok obat-obatan antara di website dan apotek	10	
4	Pembelian obat <i>online</i> yang tiba-tiba dibatalkan secara sepihak	6	
5	Karyawan yang kurang <i>standby</i> saat malam hari	4	
6	Terlalu lama dalam menunggu obat yang diresepkan	7	
7	Harga obat yang cenderung lebih mahal dibandingkan apotek lain	21	Persepsi Harga
Jumlah		70	

Sumber : Audit keluhan Apotek XYZ cabang Bidara Cina, 2023.

Dari tabel 1.4 terlihat bahwa terdapat beberapa keluhan yang dialami oleh konsumen Apotek XYZ cabang Bidara Cina baik mengenai kualitas layanan dan juga harga. Keluhan terbesar berada pada harga obat yang cenderung lebih mahal dibandingkan apotek lain dengan jumlah sebanyak 21 kasus. Di susul dengan karyawan yang kurang ramah sebanyak 17 kasus. Karyawan yang kurang *standby* saat malam hari sebanyak 4 kasus yang menjadi keluhan dengan angka terkecil pada periode bulan Januari – Mei 2023. Dengan adanya frekuensi keluhan tersebut, maka apotek XYZ cabang Bidara Cina harus dapat lebih meningkatkan lagi terkait kualitas layanan yang diberikan kepada konsumen dan juga menurunkan margin harga yang ditentukan yang sebelumnya besar menjadi lebih kecil. Hal ini dilakukan agar konsumen dapat tertarik untuk melakukan pembelian secara berulang.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Dari data yang tersedia dan permasalahan yang terjadi belakangan ini dapat dikatakan bahwa kualitas layanan dapat mempengaruhi minat beli ulang konsumen. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Budi Lestari dengan judul “Pengaruh Variasi Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang Konsumen pada Coffeeville-Oishi Pan Magelang” menghasilkan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif terhadap minat beli ulang konsumen. Selain itu persepsi harga juga dapat mempengaruhi konsumen untuk melakukan pembelian ulang. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Devi Resti dengan judul “Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan Melalui Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang pada Rumah Kecantikan Sifra di Pati” menghasilkan persepsi harga memiliki pengaruh yang positif terhadap minat beli ulang.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk menganalisis secara rinci mengenai seberapa besar pengaruh kualitas layanan dan persepsi harga terhadap minat beli ulang konsumen, sehingga mengambil judul penelitian skripsi “**Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga Obat terhadap Minat Beli Ulang pada Apotek XYZ (Studi Kasus pada Apotek XYZ cabang Bidara Cina)**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berlandaskan pada latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut :

- a. Pertumbuhan apotek yang semakin pesat sehingga tingkat persaingan semakin ketat.
- b. Perbedaan harga produk yang ditetapkan oleh masing-masing apotek memberikan peluang kepada konsumen untuk melakukan penilaian dalam menentukan pilihan apotek.
- c. Terdapatnya keluhan konsumen terkait pelayanan yang diberikan.
- d. Kualitas layanan dan persepsi harga dapat mempengaruhi minat beli ulang konsumen.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- e. Apotek merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan pilihan masyarakat untuk mendapatkan obat-obatan dengan mudah, cepat dan terpercaya.

1.3 Pembatasan Masalah

Berlandaskan pada latar belakang dan identifikasi masalah diatas, maka penulis hanya memfokuskan dan melakukan pembatasan masalah penelitian ini mengenai Kualitas Layanan (X_1), Persepsi Harga (X_2) dan Minat Beli Ulang (Y) dengan subjek konsumen pada Apotek XYZ cabang Bidara Cina.

1.4 Rumusan Masalah

Berlandaskan pada latar belakang dan identifikasi masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap minat beli ulang konsumen pada Apotek XYZ cabang Bidara Cina?
- b. Seberapa besar pengaruh persepsi harga terhadap minat beli ulang konsumen pada Apotek XYZ cabang Bidara Cina ?
- c. Seberapa besar pengaruh kualitas layanan dan persepsi harga terhadap minat beli ulang konsumen pada Apotek XYZ cabang Bidara Cina?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap minat beli ulang konsumen pada Apotek XYZ cabang Bidara Cina.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh persepsi harga terhadap minat beli ulang konsumen pada Apotek XYZ cabang Bidara Cina.

- c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan dan persepsi harga terhadap minat beli ulang konsumen pada Apotek XYZ cabang Bidara Cina .

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Manfaat bagi mahasiswa dan akademisi, diharapkan dari hasil penelitian ini dapat menjadi referensi atau bahan acuan bagi penelitian selanjutnya untuk memperdalam lagi mengenai kualitas layanan dan persepsi harga pada objek penelitian yang berbeda.
- b. Manfaat bagi penulis, diharapkan dari hasil penelitian ini dapat menjadi sarana untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai kualitas layanan dan persepsi harga terhadap minat beli ulang konsumen.
- c. Manfaat bagi perusahaan, diharapkan dari hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dan evaluasi bagi perusahaan untuk dapat menerapkan kualitas layanan dan persepsi harga yang baik guna menciptakan minat beli ulang konsumen untuk berkunjung kembali.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh kualitas layanan dan persepsi harga terhadap minat beli ulang konsumen Apotek XYZ cabang Bidara Cina, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- a. Kualitas layanan memiliki pengaruh sebesar 56,1% terhadap minat beli ulang konsumen Apotek XYZ cabang Bidara Cina. Pengaruh tersebut diukur berdasarkan beberapa indikator yaitu keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan wujud. Hal ini memberikan penjelasan bahwa semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan oleh apotek, maka semakin tinggi pula minat beli ulang yang dilakukan oleh konsumen. Secara empirik, diketahui bahwa indikator keandalan memiliki tingkat persentase tertinggi sedangkan indikator responsivitas memiliki tingkat persentase terendah dibandingkan dengan indikator lain yang dijadikan ukuran dalam penelitian ini.
- b. Persepsi harga memiliki pengaruh sebesar 34,6% terhadap minat beli ulang konsumen Apotek XYZ cabang Bidara Cina. Pengaruh tersebut diukur berdasarkan beberapa indikator yaitu keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan kualitas produk, daya saing harga dan kesesuaian harga dengan manfaat. Hal ini memberikan penjelasan bahwa semakin tinggi persepsi harga yang diberikan oleh konsumen , maka semakin tinggi pula minat beli ulang yang akan dilakukan. Begitupun sebaliknya, semakin rendah persepsi harga yang diberikan oleh konsumen, maka semakin rendah pula minat beli ulangnya. Secara empirik, diketahui bahwa indikator daya saing harga memiliki tingkat persentase tertinggi sedangkan indikator kesesuaian harga dengan kualitas produk memiliki tingkat persentase terendah dibandingkan dengan indikator lain yang dijadikan ukuran dalam penelitian ini.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- c. Kualitas layanan dan persepsi harga memiliki pengaruh sebesar 71,2% terhadap minat beli ulang konsumen Apotek XYZ cabang Bidara Cina. Sedangkan persentase berjumlah 28,8% yang tersisa, dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak tercantum dalam penelitian. Faktor lain yang dimaksud adalah kepuasan pelanggan, preferensi merek, kualitas produk, *perceived value* dan lingkungan fisik.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan, dapat diusulkan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi Apotek XYZ cabang Bidara Cina dan penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan variabel penelitian terhadap konsumen Apotek XYZ cabang Bidara Cina secara berkelanjutan. Saran yang diusulkan sebagai berikut :

- a. Berdasarkan hasil penelitian pada variabel kualitas layanan, indikator jaminan menjadi poin penting bagi Apotek XYZ cabang Bidara Cina untuk terus meningkatkan penjaminan mutu pada pelayanan kefarmasian dan juga obat-obatan yang diperjualbelikan sehingga dapat mempengaruhi minat pembelian konsumen secara berulang. Apotek XYZ cabang Bidara Cina dapat melakukan pembenahan pada manajemen stok obat yang harus rutin melakukan *update* secara berkala setiap pergerakan obat yang datang ke gerai dan juga yang ada di *website* agar jumlah persediaan obat sesuai tidak kurang atau lebih yang dibarengi dengan proses *quality control* yang ketat agar terhindar dari kualitas produk yang tidak layak konsumsi. Kemudian, perlu dilakukannya evaluasi kinerja karyawan secara berkala meliputi tata cara dalam melayani konsumen mulai dari kedatangan, tahap konsultasi, dan cara penyampaian informasi terkait resep obat. Seperti dengan meningkatkan kemampuan karyawan dalam memberikan solusi atau alternatif obat kepada konsumen, meningkatkan pemahaman dan pengetahuan mengenai komposisi, kegunaan serta manfaat obat. Hal ini dilakukan agar konsumen merasa



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

tenang dan aman sehingga minat pembelian secara berulang konsumen di Apotek XYZ cabang Bidara Cina dapat terealisasi.

- b. Dalam pembahasan variabel persepsi harga, Apotek XYZ cabang Bidara Cina dapat melakukan survei harga di beberapa apotek kompetitor. Seperti dengan membandingkan harga jual apotek (HKA). Dikarenakan harga yang ditetapkan oleh Apotek XYZ cabang Bidara Cina cenderung lebih tinggi daripada pesaing maka perlu dievaluasi kembali dengan melihat harga netto apotek (HNA), pajak pertambahan nilai (PPN), diskon serta margin. Kemudian dilakukannya penyesuaian harga agar dapat bersaing. Hal ini karena dalam menetapkan harga, apotek tidak boleh melebihi batas harga eceran tertinggi (HET) yang telah ditetapkan oleh departemen kesehatan maupun BPOM. Apabila kendala ini dapat teratasi dengan baik, maka konsumen akan merasa puas karena penetapan harga yang dilakukan oleh Apotek XYZ cabang Bidara Cina telah sesuai dengan yang diharapkan dan nantinya akan mempengaruhi minat mereka dalam melakukan pembelian secara berulang.
- c. Penelitian ini hanya sebatas membahas mengenai pengaruh kualitas layanan dan persepsi harga terhadap minat beli ulang. Sedangkan masih terdapat beberapa faktor lain yang belum dibahas mengenai pengaruhnya terhadap minat beli ulang. Di antaranya adalah kepuasan pelanggan, preferensi merek, kualitas produk, *perceived value* dan lingkungan fisik. Pada penelitian selanjutnya diharapkan dapat membahas faktor pengaruh lain tersebut yang belum diungkapkan pada penelitian ini.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- Indrasari, M. (2019). In *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan* (p. 65). Surabaya, Jawa Timur: Unitomo Press.
- Sampurno. (2017). *Manajemen Pemasaran Farmasi*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwarsono. (1999). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. In Suwarsono, *Manajemen Kualitas Pelayanan* (p. 17). Jakarta: PT. Mandala Krida.
- Hamid, Rahmad Solling. (2019). *Structural Equation Modeling (SEM) Berbasis Varian Konsep Dasar dan Aplikasi Program Smart PLS 3.2.8 dalam Riset Bisnis*. DKI Jakarta: PT Inkubator Penulis Indonesia.

Sumber Jurnal

- Ahmadi. (2013). Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan terhadap Minat Beli Ulang Gas Elpiji 3 Kg dalam Meningkatkan Citra Perusahaan (Studi Kasus pada PT. Hero Gas Jaya Ponorogo). *Jurnal STIE Dharma Iswara Madiun Ekomaks*.
- Albari. (2012). Peran Dimensi Komitmen sebagai Faktor Pengaruh dalam Membangun Loyalitas. *JAM : Jurnal Aplikasi Manajemen Vol. 10*.
- Albi, M., Hidayat, N., & Parlyna, R. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Beli Ulang pada Aplikasi Belanja Online X. *Jurnal Bisnis, Manajemen dan Keuangan Vol.2*.
- Andra Miranthi, I. (2017). Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Layanan dan Persepsi Harga terhadap Minat Beli Ulang melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Penumpang New Atlas Taksi Semarang). *Diponegoro Journal of Management*.
- Awi, Y. L., & Chaipoopirutana, S. (2014). A Study of Factors Affecting Consumer's Repurchase Intention toward Xyz Restaurant, Myanmar. *International Conference on Trends in Economics, Humanities and Management*.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Darmawanto, A. T. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Pajak terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang. *JIEP-Vol.15*.
- Fandi Achmad, S. (2017). Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Layanan terhadap Minat Pembelian Ulang (Survei pada Konsumen Go-Ride di Kota Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 50*.
- Halim, B. C., & Dharmayanti, R. K. (2014). Pengaru Brand Identity terhadap Timbulnya Brand Preference dan Repurchase Intention pada Merek Toyota. *Jurnal Manajemen Petra Vol. 2*.
- Hariyanto, Y. M. (2022). Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening pada Toko F3 Situbondo. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneur (JME) Vol.1 No.9*.
- Husniati, R., Prisca, R. D., & Manggabarani, A. S. (2020). Pengaruh Brand Image, Harga, dan Kualitas Layanan terhadap Minat Beli Produk Fashion Secara Online di Jakarta (Studi pada Situs Belanja Online Zalora). *PROSIDING BIEMA Vol.1*.
- Idris, A. M. (2017). Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Layanan, dan Persepsi Harga terhadap Minat Beli Ulang melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Penumpang New Atlas Taksi Semarang). *Diponegoro Journal of Management Vol. 6, 4*.
- Jorie , R. J., & David, R. G. (2022). Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Kamsia Boba di Kota Lawang. *Jurnal EMBA Vol.10*.
- Joseph, O., & O.N.D, K.-O. L. (2012). Analysis of the Determinants of Repurchase Intention of Soap Products of an Agribusiness Firm in Abia State, Nigeria. *Journal of Economics and Sustainable Development*.
- Lestari, B. (2021). Pengaruh Variasi Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang Konsumen pada Coffeeville-Oishi Pan Magelang. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM Vol.2 No.3*.
- Magnadi, R. H., & Harlan, P. A. (2012). Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Bess Finance. *Diponegoro Journal of Management*.
- Maharani, S. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga terhadap Keputusan Pembelian Pizza Hut. *IQTISHADEquity*.
- Mardikawati, W., & Farida, N. (2013). Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan Bus Efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap). *Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 2*.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Marwanto, B., Kurniawan, I. S., & Welsa, H. (2022). Pengaruh Kualitas Produk dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan dan Dampaknya terhadap Minat Beli Ulang (pada Konsumen Produk Sayuran CV Tani Organik Merapi Pakem Sleman). *Jurnal Kolaboratif Sains*.
- Monita Nugrahaeni, H. A. (2021). Pengaruh Suasana Toko, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Persepsi Harga terhadap Minat Beli Ulang. *Jurnal Fokus Manajemen Bisnis Vol. 11*.
- Nasution, M. A. (2019). Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Alat Kesehatan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada PT. Dyza Sejahtera Medan. *Jurnal Warta Edisi : 59*.
- Nugrahaeni, M., & Guspul, H. A. (2021). Pengaruh Suasana Toko, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Persepsi Harga terhadap Minat Beli Ulang. *Jurnal Fokus Manajemen Bisnis Vol. 11*.
- Pupuani, N., & Sulistyawati, E. (2013). Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Kepuasan Konsumen dan Perilaku Pembelian Ulang (Studi Kasus pada Produk Pasta Gigi Merek Pepsodent di Kota Denpasar). *E-Jurnal Manajemen Vol. 2 No.6*.
- Purnamasari, S. D., & Sulistiyono, B. B. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan dan Pelatihan terhadap Kinerja Call Center PT. Citilink Indonesia. *JIMEN Jurnal Inovatif Mahasiswa Manajemen*.
- Putri, L. H. (2016). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Pembelian Ulang Konsumen terhadap Produk Naget Delicy. *PERFORMA : Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis Vol. 01*.
- Resti, D., & Soesanto, H. (2016). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan Melalui Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Beli Ulang pada Rumah Kecantikan Sifra di Pati. *Diponegoro Journal of Management*.
- Retnowulan, J. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Persepsi Harga terhadap Minat Beli Smartphone Xiaomi. *Cakrawala Vol. XVII*.
- Rizky Mudfarikah, R. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Minat Beli Ulang pada Kedai Kopi Hakui Kota Tulungagung. *JURNAL MANAJEMEN Vol.14*.
- Rolando, J. (2013). Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta JAMKESMAS di BLU RSUP Prof. Dr. Kandou Manado. *Jurnal EMBA*.
- Romadhoni, M. Y., Cahyani, P. D., & Susanto. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Keamanan terhadap Minat Beli Ulang Konsumen di Lazada. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan Vol.10*.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Sakti, S. A., & Hambalah, H. F. (2022). Pengaruh Komunitas dan Ekuitas Merek terhadap Minat Pembelian Ulang Motor Sport Kawasaki di Sidoarjo (Studi pada Komunitas SINEVO). *JAB : Journal of Accounting and Business*, 74.

Silalahi, P. R., Aderafika Sani, A. M., & Alkahfi, M. A. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Sistem Online Trading Berbasis Syariah : Studi Kasus pada PT. Phintraco Sekuritas Cabang Medan. *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Kenangan dan Bisnis Syariah Vol. 5*.

Sinambela, R. Y. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Minat Beli Ulang Konsumen (Studi pada Portobello Cafe Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis Vol. 8*.

Steven Gosal, A. (2020). Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Produk terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Juice&Smoothieszone. *PERFORMA: Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis Vol.5*.

Supriono, F. (2017). Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Layanan terhadap Minat Pembelian Ulang (Survei pada Konsumen Go-ride di Kota Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 50*.

Wijiastuti, R. D., & Cantika, N. (2021). Pengaruh Persepsi Harga, Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang Jasa GoFood di Kota Sorong. *Kalianda Halok Gagas Vol. 4*.

Yunus, A. (2014). Pengaruh Kualitas Produk, Lokasi dan Lingkungan Fisik terhadap Pembelian Ulang pada Warung Kopi Harapan J2 di Kota Pali. *KATALOGIS Vol. 2*.

Sumber Website

Sejarah Apotek K-24. K24.com (<https://www.apotek-k24.com/tentang-kami>) Diakses pada 10 Juni 2023.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 9 tahun 2017. Peraturan.bpk.go.id (<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/111973/permenkes-no-9-tahun-2017>) Diakses pada 10 Juni 2023.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Gerai Apotek XYZ cabang Bidara Cina



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 2 Penyebaran Kuesioner pada Responden di Apotek XYZ cabang Bidara Cina





Lampiran 3 Daftar Pertanyaan Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Kepada :

Yth. Saudara/Saudari Konsumen Apotek XYZ cabang Bidara Cina

Dengan Hormat,

Dalam rangka menyelesaikan studi akhir Program Studi Administrasi Bisnis Terapan, Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta, saya memohon kesediaan Saudara/Saudari untuk mengisi kuesioner ini. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga Obat terhadap Minat Beli Ulang pada Apotek XYZ (Studi Kasus pada Apotek XYZ Cabang Bidara Cina)”**. Oleh karena itu saya mohon kepada Saudara/Saudari untuk memberikan penilaian terhadap pernyataan-pernyataan yang saya ajukan secara jujur dan terbuka.

Kuesioner ini ditunjukan untuk para konsumen yang pernah melakukan pembelian di Apotek XYZ cabang Bidara Cina. Segala hal yang telah dijawab responden akan dirahasiakan dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian ini. Atas bantuan dan kesediaan Saudara/Saudari, saya ucapkan terimakasih.

Hormat saya,

Dyah Anisaputri

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

I IDENTITAS RESPONDEN

Pilihlah jawaban sesuai identitas Anda

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
3. Usia :
 - a. 18-20 tahun
 - b. 21-30 tahun
 - c. 31-40 tahun
 - d. 41-50 tahun
 - e. > 50 tahun
4. Pekerjaan :
 - a. Pelajar/mahasiswa
 - b. Karyawan swasta
 - c. Wirausaha
 - d. Ibu rumah tangga
 - e. Lainnya, sebutkan....
5. Pendapatan dalam per bulan :
 - a. < Rp.1.000.000
 - b. Rp.1.000.000 – Rp.3.000.000
 - c. Rp.3.000.000 – Rp.5.000.000
 - d. > Rp.5.000.000
6. Frekuensi pembelian obat-obatan di Apotek XYZ cabang Bidara Cina dalam satu bulan :
 - a. 1-5 kali
 - b. > 5 kali



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

II PETUNJUK PENGISIAN

Dimohon untuk menjawab semua pernyataan sesuai dengan pendapat Saudara/Saudari, dengan cara memilih tanda check list (√) pada kolom yang tersedia sesuai dengan jawaban yang dianggap tepat.

Berikut ini disajikan pernyataan dengan empat kategori pilihan :

- 1 = Sangat tidak setuju (STS)
- 2 = Tidak setuju (TS)
- 3 = Setuju (S)
- 4 = Sangat setuju (SS)

Bacalah setiap pernyataan dengan seksama, kemudian tentukan pilihan jawaban yang dianggap paling sesuai dengan kondisi dan keadaan yang sebenarnya.

PERTANYAAN

1. Kualitas Layanan

No	Keterangan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
Keandalan					
1	Karyawan Apotek XYZ cabang Bidara Cina mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat waktu				
2	Karyawan Apotek XYZ cabang Bidara Cina membantu permasalahan serta memberikan solusi kepada konsumen				
3	Karyawan Apotek XYZ cabang Bidara Cina memberi informasi yang lengkap tentang produk obat dan cara konsumsinya				



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4	Kecepatan dan ketelitian karyawan Apotek XYZ cabang Bidara Cina dalam melayani konsumen				
5	Karyawan Apotek XYZ cabang Bidara Cina memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada semua konsumen				
Responsivitas					
6	Ketanggapan karyawan Apotek XYZ cabang Bidara Cina dalam melayani keinginan konsumen				
7	Pemberian informasi yang jelas dan mudah dimengerti tentang produk obat kepada konsumen				
8	Kecepatan karyawan Apotek XYZ cabang Bidara Cina dalam melayani/menemukan/menyiapkan produk yang diinginkan konsumen				
9	Kesediaan karyawan Apotek XYZ cabang Bidara Cina untuk mendengarkan keluhan konsumen				
10	Kemampuan karyawan Apotek XYZ cabang Bidara Cina dalam memberikan solusi terhadap permasalahan konsumen				
Jaminan					
11	Produk yang dijual di Apotek XYZ cabang Bidara Cina terjamin mutu dan kualitas serta keasliannya				
12	Karyawan di Apotek XYZ cabang Bidara Cina berlaku ramah dan sopan santun kepada konsumen				



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

13	Karyawan Apotek XYZ cabang Bidara Cina memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang obat yang cukup baik sehingga mampu menjawab pertanyaan konsumen dengan meyakinkan				
14	Tersedianya obat-obatan dan alat kesehatan yang lengkap				
15	Kurang updatenya stok obat-obatan antara di website dan yang tersedia di gerai				
16	Karyawan Apotek XYZ cabang Bidara Cina cekatan dalam melayani konsumen				
Empati					
17	Karyawan di Apotek XYZ cabang Bidara Cina dapat berkomunikasi dengan baik kepada para konsumen				
18	Karyawan Apotek XYZ cabang Bidara Cina memiliki pengetahuan yang baik terhadap produk				
19	Waktu operasional apotek yang 24 jam sehingga konsumen merasa nyaman dan aman				
20	Karyawan Apotek XYZ cabang Bidara Cina sigap untuk mendengarkan dan memberikan solusi terhadap permasalahan konsumen				
21	Karyawan Apotek XYZ cabang Bidara Cina memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen				
Wujud					
22	Akses apotek yang mudah untuk dijangkau oleh konsumen				
23	Tersedianya lahan parkir kendaraan yang luas				



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

24	Produk yang dijual lengkap dan mudah untuk ditemukan				
25	Karyawan di Apotek XYZ cabang Bidara Cina berpenampilan bersih dan rapi				
26	Bangunan apotek yang terlihat indah dan bersih				

2. Persepsi Harga

No	Keterangan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
Keterjangkauan harga					
1	Harga produk obat-obatan yang ditawarkan oleh Apotek XYZ cabang Bidara Cina kurang dapat menjangkau semua kalangan				
2	Harga produk yang ditetapkan oleh Apotek XYZ kurang sesuai dengan pendapatan dan kemampuan saya				
3	Harga yang ditetapkan oleh Apotek XYZ cenderung lebih mahal daripada pesaing lainnya				
4	Saya bersedia membeli produk obat di Apotek XYZ cabang Bidara Cina walaupun harganya lebih tinggi daripada apotek pesaing				
5	Harga produk yang ditetapkan oleh Apotek XYZ cabang Bidara Cina kurang sesuai dengan harapan konsumen				
Kesesuaian harga dengan kualitas produk					
6	Saya yakin bahwa produk yang dijual di Apotek XYZ cabang Bidara Cina memiliki kualitas yang tinggi				



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

7	Harga produk yang dibayarkan sesuai dengan kualitas yang diberikan				
8	Harga produk yang mahal diikuti dengan mutu yang bagus dan sebanding				
9	Harga produk yang murah diikuti dengan mutu yang standar				
10	Harga yang ditetapkan oleh Apotek XYZ cabang Bidara Cina sesuai dengan kualitas produk yang diberikan kepada konsumen				
11	Harga yang dibayarkan sebanding dengan masa berlaku obat yang dapat disimpan dalam jangka waktu panjang				
12	Harga yang dibayarkan sesuai dengan keterjaminan akan keaslian produk				
13	Harga produk yang ditawarkan oleh Apotek XYZ cabang Bidara Cina bervariasi sesuai dengan merk obat-obatannya				
Daya saing harga					
14	Dibandingkan dengan apotek lain, harga yang ditetapkan oleh Apotek XYZ cabang Bidara Cina cenderung lebih tinggi				
15	Saya merasa bahwa harga yang ditetapkan oleh Apotek XYZ cabang Bidara Cina kurang berkompetisi dengan apotek pesaing				
16	Harga yang ditetapkan oleh Apotek XYZ cabang Bidara Cina memiliki daya saing yang sesuai dengan kualitas produknya				
17	Saya merasa bahwa harga yang ditetapkan oleh Apotek XYZ cabang Bidara Cina memiliki daya kompetitif yang tinggi				



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

18	Harga produk yang ditetapkan oleh Apotek XYZ cabang Bidara Cina kurang sesuai dengan margin dan harga eceran tertinggi (HET) yang ada dipasaran				
Kesesuaian harga dengan manfaat					
19	Harga produk yang ditawarkan memberikan manfaat yang sesuai dengan harapan konsumen				
20	Apotek XYZ cabang Bidara Cina sering memberikan promo berupa paket <i>bundling</i> yang bermanfaat (mendapatkan dua barang yang berbeda dalam satu harga)				
21	Produk yang ditawarkan sesuai dengan manfaat yang dirasakan konsumen				
22	Saya merasa kurang puas dengan penetapan harga yang dilakukan oleh Apotek XYZ				
23	Harga yang ditetapkan sesuai dengan kemudahan dan kepraktisan dalam melakukan pembayaran				

3. Minat Beli Ulang

No	Keterangan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
Minat transaksional					
1	Saya berminat untuk membeli ulang produk di Apotek XYZ cabang Bidara Cina karena obat-obatannya lengkap				



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2	Saya berminat untuk membeli ulang produk di Apotek XYZ cabang Bidara Cina karena kualitas dan keasliannya yang sudah terjamin				
3	Saya akan terus membeli produk obat-obatan di Apotek XYZ cabang Bidara Cina secara berulang dalam batas waktu yang tidak ditentukan				
4	Saya berminat untuk membeli ulang produk di Apotek XYZ cabang Bidara Cina karena pelayanan yang diberikan cepat, tanggap dan responsif				
5	Saya merasa senang membeli produk obat-obatan di Apotek XYZ cabang Bidara Cina dibanding apotek pesaing				
6	Waktu operasional Apotek XYZ cabang Bidara Cina yang 24 jam membuat saya merasa tenang apabila terdapat kondisi yang mengharuskan untuk membeli produk obat-obatan secara mendesak terutama di malam hari				
Minat eksploratif					
7	Saya menanyakan informasi terkait produk obat-obatan yang tersedia di Apotek XYZ cabang Bidara Cina kepada konsumen yang sudah pernah mengunjungi gerainya				
8	Saya mencari informasi mengenai pengalaman dari konsumen yang pernah mengunjungi Apotek XYZ cabang Bidara Cina melalui ulasan <i>website</i> atau situs yang ada di internet				



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

9	Saya mencari informasi tentang promo yang ditawarkan oleh Apotek XYZ cabang Bidara Cina				
10	Saya mencari informasi tentang obat-obatan varian terbaru di Apotek XYZ cabang Bidara Cina				
11	Saya mencari informasi tentang jenis obat-obatan yang paling banyak dibeli oleh konsumen di Apotek XYZ cabang Bidara Cina				
Minat referensial					
12	Saya bersedia untuk merekomendasikan Apotek XYZ cabang Bidara Cina kepada teman-teman				
13	Saya bersedia untuk merekomendasikan Apotek XYZ cabang Bidara Cina kepada keluarga				
14	Saya tertarik untuk membeli produk obat-obatan di Apotek XYZ cabang Bidara Cina setelah mendapat referensi dari kerabat dan teman				
15	Menurut saya ulasan yang bersumber dari konsumen lain dapat mempengaruhi saya untuk melakukan pembelian kembali ke Apotek XYZ cabang Bidara Cina				
16	Saya mendapatkan saran untuk membeli produk obat-obatan di Apotek XYZ cabang Bidara Cina				
Minat preferensial					



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

17	Saya akan tetap berminat untuk membeli produk obat-obatan di Apotek XYZ cabang Bidara Cina meskipun harga yang ditawarkan cenderung lebih mahal dari pesaing				
18	Saya akan tetap berminat untuk membeli produk obat-obatan di Apotek XYZ cabang Bidara Cina meskipun terjadi antrian yang cukup panjang				
19	Saya akan tetap berminat untuk membeli produk obat-obatan di Apotek XYZ cabang Bidara Cina meskipun pesaing menawarkan promosi yang lebih menarik				
20	Saya berminat untuk membeli produk obat-obatan di Apotek XYZ cabang Bidara Cina karena sesuai dengan harapan saya				
21	Saya tetap berminat untuk membeli produk obat-obatan di Apotek XYZ cabang Bidara Cina meskipun produk yang saya butuhkan tidak tersedia				



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 4 Transkrip Wawancara

Dalam upaya memperoleh data, penelitian ini menggunakan wawancara sebagai metode pelengkap untuk melakukan pengumpulan data pada responden. Jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara tidak terstruktur. Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas di mana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpul datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis besar permasalahan yang akan ditanyakan (Sugiyono, 2019). Karena jumlah responden cukup banyak yaitu 100, maka peneliti hanya memaparkan hasil wawancara dengan sepuluh responden pertama yang dijumpai. Berikut merupakan hasil dari wawancara yang dilakukan oleh beberapa responden :

I. Tanggal wawancara : Jum'at, 04 Agustus 2023

Identitas informan

Nama : Alisya Azalia
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Usia : 21-30 tahun
 Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa
 Pendapatan Perbulan : Rp.1.000.000 – Rp.3.000.000
 Frekuensi Pembelian : 1-5 kali

Peneliti	Selamat siang kak Alisya, dari seluruh pernyataan yang udah kakak isi di kuesioner. Apakah ada yang kakak jawab tidak setuju ga?
Alisya	Siang juga kak, ohiya ada
Peneliti	Boleh tolong disebutin apa aja?
Alisya	Okey, ada 7 item. Terkait kualitas layanan itu ada indikator X1.1.2, X1.1.4, X1.2.1. Kalo yang tentang harga ada diindikator X2.1.1, X2.1.4, X2.2.3, dan X2.2.7.
Peneliti	Baik, alasan kakak menjawab tidak setuju karena apa ya kak kalo boleh tau?



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Alisya	Tentu aja boleh dong kak. Untuk X1.1.2 saya merasa bahwa karyawan Apotek X ini kurang dapat memberikan solusi ya karena tadi saat saya konsul perhatian mereka kurang terfokus kepada saya. Untuk X1.1.4, menurut saya pelayanannya kurang cekatan ya untuk mengambil obat saja mereka sempat mengobrol dengan rekan yang lain ya walaupun hanya sebentar tetap saja waktu saya jadi terbuang. Untuk X1.2.1, ya seperti yang saya bilang tadi pada saat sesi konsul saja perhatian mereka tidak terpusat pada saya jadi untuk meresponnya pun jadi kurang maksimal. Untuk X2.1.1, sebagai mahasiswa yang uangnya pas-pasan menurut saya harga yang ditetapkan disini lebih mahal ya daripada apotek sebelah. Untuk X2.1.4, saya kurang setuju ya karena selagi ada apotek dengan harga yang lebih terjangkau kenapa harus pilih apotek dengan harga yang mahal. Untuk X2.2.3, menurut saya mau mahal atau murah produknya relative ya karena pernah juga saya beli obat yang harganya mahal tapi kurang cocok, sedangkan saat saya beli obat yang harganya lebih murah malah cocok dan cepat sembuhnya. Dan untuk X2.2.7, saya pernah beberapa kali beli obat disini tapi ternyata <i>expired date</i> nya berdekatan jadi obatnya gabisa disimpan dalam waktu yang lama.
--------	---

Identitas informan

Nama : Achmad Alawi
 Jenis Kelamin : Laki-laki
 Usia : 21-30 tahun
 Pekerjaan : Karyawan
 Pendapatan Perbulan : Rp.3.000.000 – Rp.5.000.000
 Frekuensi Pembelian : 1-5 kali

Peneliti	Selamat siang kak Achmad, dari seluruh pernyataan yang udah kakak isi di kuesioner. Apakah ada yang kakak jawab tidak setuju ga?
Achmad	Siang kak, iya ada
Peneliti	Boleh tolong disebutin apa aja?
Achmad	Ada 6 item. Terkait kualitas layanan itu ada indikator X1.1.1, X1.1.5 dan X1.2.3. Kalo yang tentang harga X2.2.4, X2.2.7 dan X2.4.1.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Peneliti	Baik, alasan kakak menjawab tidak setuju karena apa ya kak kalo boleh tau?
Achmad	Untuk X1.1.1, waktu menunggu untuk penebusan obatnya agak lama tadi saya nunggu sekitar 10 menitan. Untuk X1.1.5, Saya kurang setuju ya karena beberapa kali saya kesini tapi karyawannya agak judes mungkin karena udah larut malam juga. Untuk X1.2.3, seperti yang saya bilang sebelumnya kalo pelayanannya cenderung lambat. X2.1.4, saya kurang setuju karena saya cenderung lebih pilih apotek dengan harga yang lebih terjangkau. Untuk X2.2.7, pernah suatu hari saya beli obat tapi kualitasnya kurang maksimal karena terdapat endapan di dasar botolnya seperti sudah disimpan dalam waktu yang lama. Dan X2.4.1, menurut saya setiap kualitas produk yang diberikan oleh setiap apotek pastinya sama, jadi walaupun harganya mahal pasti memiliki kualitas yang sepadan dengan apotek sebelah yang memiliki harga yang lebih terjangkau.

Identitas informan

Nama : Fajar Islami
 Jenis Kelamin : Laki-laki
 Usia : 21-30 tahun
 Pekerjaan : Wirausaha
 Pendapatan Perbulan : Rp.3.000.000 – Rp.5.000.000
 Frekuensi Pembelian : 1-5 kali

Peneliti	Selamat siang kak Fajar, dari seluruh pernyataan yang udah kakak isi di kuesioner. Apakah ada yang kakak jawab tidak setuju ga?
Fajar	Siang, iya ada
Peneliti	Boleh tolong disebutin apa aja?
Fajar	Ada 5 item. Terkait kualitas layanan itu ada indikator X1.3.2, X1.3.6 dan X1.4.1. Kalo yang tentang harga X2.2.6 dan X2.4.5.
Peneliti	Baik, alasan kakak menjawab tidak setuju karena apa ya kak kalo boleh tau?



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Fajar	Untuk X1.3.2, karyawannya tidak murah senyum jadi kesannya cuek. Untuk X1.3.6, menurut saya pelayanannya cenderung lambat. Untuk X1.4.1, saya pernah memesan obat lewat online via whatsapp namun untuk menanyakan satu obat saja responnya lama sekali butuh waktu hampir setengah jam. X2.2.6, pernah satu waktu saya membeli obat disini tapi tanggal kadaluarsanya mepet Dan X2.4.5, terkadang sistem pembayaran elektronik yang digunakan mengalami gagal koneksi atau error sehingga harus siap sedia uang cash.
-------	--

Identitas informan

Nama : Rahayu Dwi
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Usia : 31-40 tahun
 Pekerjaan : Karyawan
 Pendapatan Perbulan : Rp.3.000.000 – Rp.5.000.000
 Frekuensi Pembelian : 1-5 kali

Peneliti	Selamat siang Bu Rahayu, dari seluruh pernyataan yang udah kakak isi di kuesioner. Apakah ada yang kakak jawab tidak setuju ga?
Rahayu	Halo selamat siang, iya ada
Peneliti	Boleh tolong disebutin apa aja bu?
Rahayu	Ada 5 item. Terkait kualitas layanan itu ada indikator X1.2.5, X1.3.6 dan X1.4.4. Kalo yang tentang harga X2.1.3 dan X2.2.3.
Peneliti	Baik, alasan ibu menjawab tidak setuju karena apa ya bu kalo boleh tau?



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Rahayu	Untuk X1.2.5, menurut saya kurang dapat memberikan solusi ya karena seperti tadi saya menanyakan obat yang biasa saya pakai namun stoknya tidak tersedia dan mereka tidak bisa merekomendasikan produk obat yang sejenis. Untuk X1.3.6, pelayanannya cenderung lambat dan terkesan agak lelet. Untuk X1.4.4, seperti yang saya katakan tadi menurut saya mereka kurang memberikan solusi terhadap permasalahan saya terkait jenis obat-obatan serupa yang tidak tersedia. Untuk X2.1.3, menurut saya harga yang ditetapkan standar ya karena juga sesuai dengan jam operasionalnya yang 24 jam jadi menurut saya harga lebih mahal bukan masalah. Dan untuk X2.2.3, menurut saya mahal atau murahnya harga obat belum tentu menjamin ya, ada yang harganya mahal tapi kualitasnya biasa aja dan ada yang harga murah tapi kualitasnya lebih bagus.
--------	--

Identitas informan

Nama : Citra Widya
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Usia : 18-20 tahun
 Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa
 Pendapatan Perbulan : < Rp.1.000.000
 Frekuensi Pembelian : 1-5 kali

Peneliti	Selamat siang Kak Citra, dari seluruh pernyataan yang udah kakak isi di kuesioner. Apakah ada yang kakak jawab tidak setuju ga?
Citra	Selamat siang juga kak, iya ada kak
Peneliti	Boleh tolong disebutin apa aja?
Citra	Ada 5 item. Terkait kualitas layanan itu ada indikator X1.2.2, X1.3.2 dan X1.4.1. Kalo yang tentang harga X2.1.4 dan X2.4.5.
Peneliti	Baik, alasan kakak menjawab tidak setuju karena apa ya kak kalo boleh tau?



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Citra	Untuk X1.2.2, tadi saat diberikan penjelasan mengenai informasi obat intonasi suaranya sangat kecil sekali dan hampir tidak terdengar jadi saya harus berulang kali bertanya untuk <i>make sure</i> apakah penjelasan yang saya dapatkan sudah sesuai atau belum. Untuk X1.3.2, menurut saya karyawannya kurang murah senyum jadi kesannya terlihat judes banget. X1.4.1, seperti yang saya jelaskan tadi jadi menurut saya untuk cara berkomunikasi masih belum maksimal ya kak. Untuk X2.1.4, saya tidak setuju karena penghasilan saya juga masih minim ya jadi kalau ga dalam keadaan yang mendesak banget saya lebih pilih beli produk obat di apotek lain yang lebih terjangkau. Untuk X2.4.5, sistem pembayaran via elektroniknya sempat bermasalah karena jaringan koneksi internet apotek kurang menjangkau jadi sempat nunggu agak lama untuk pembayarannya.
-------	--

Identitas informan

Nama : Zam-zami
 Jenis Kelamin : Laki-laki
 Usia : 41-50 tahun
 Pekerjaan : Wirausaha
 Pendapatan Perbulan : > Rp.5.000.000
 Frekuensi Pembelian : > 5 kali

Peneliti	Selamat siang Pak Zam, dari seluruh pernyataan yang udah bapak isi di kuesioner. Apakah ada yang bapak jawab tidak setuju?
Zam-zami	Selamat siang, iya ada mba
Peneliti	Boleh tolong disebutin apa aja pak?
Zam-zami	Ada 5 item. Terkait kualitas layanan itu ada indikator X1.1.5, X1.3.2, dan X1.3.4 Kalo yang tentang harga X2.1.2 dan X2.3.4.
Peneliti	Baik, alasan bapak menjawab tidak setuju karena apa ya pak kalo boleh tau?



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Zam-zami	X1.1.5, pelayanannya masih belum sesuai dengan harapan saya karena belum menerapkan dari hal terkecil yaitu 3S (senyum, sapa, salam) Untuk X1.3.2, menurut saya karyawannya perlu dilakukan evaluasi lagi ya karena raut wajahnya judes dan tidak memberikan senyuman ke konsumennya jadi menimbulkan kesan yang tidak sopan. Untuk X1.3.4, jenis obat-obatan yang saya inginkan banyak yang tidak tersedia seperti tadi saya mencari obat renovit gold namun stoknya kosong. Untuk X2.1.2, Kalau dilihat dari segi operasionalnya yang sampai tengah malam bahkan sampai pagi lagi buka untuk harga segitu sudah sesuai yak arena pastinya mereka kan juga sudah mempertimbangkan segala aspek misal pemakaian listrik dan karyawan yang terbagi dalam beberapa shift jadi menurut saya sah-sah saja jika mereka mematok harga yang tinggi karena pengeluarannya pun juga tinggi. Dan untuk X2.3.4, kalau dari aspek ini saya beranggapan sepertinya kurang memiliki daya kompetisi yang tinggi ya apabila dibandingkan dengan apotek pesaing yang harganya lebih terjangkau. Karena pastinya konsumen cenderung lebih memilih untuk membeli di apotek yang harganya lebih miring terkecuali pada keadaan mendesak mungkin masih bisa jadi bahan pertimbangan untuk mereka.
----------	--

Identitas informan

Nama : Nurlela
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Usia : 31-40 tahun
 Pekerjaan : Ibu rumah tangga
 Pendapatan Perbulan : Rp.3.000.000 - Rp.5.000.000
 Frekuensi Pembelian : 1-5 kali

Peneliti	Selamat siang Bu Nur, dari seluruh pernyataan yang udah bapak isi di kuesioner. Apakah ada yang ibu jawab tidak setuju?
Nur	Selamat siang, ada mba
Peneliti	Boleh tolong disebutin apa aja bu?
Nur	Ada 5 item. Terkait kualitas layanan itu ada indikator X1.2.3, X1.3.3, dan X1.3.4 Kalo yang tentang harga X2.1.4 dan X2.4.2



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Peneliti	Baik, alasan ibu menjawab tidak setuju karena apa ya bu kalo boleh tau?
Nur	X1.2.3, dalam menemukan produk obat-obatan yang saya inginkan memerlukan waktu yang cukup lama karena jarak rak obat yang cenderung berjauhan. Untuk X1.3.3, menurut saya karyawan belum memiliki pengetahuan tentang obat yang baik ya karena terdapat beberapa pertanyaan yang saya ajukan namun tidak dapat terjawab dengan maksimal. Untuk X1.3.4, ketersediaan stok obatnya juga tidak terlalu lengkap, lebih lengkap apotek sebelah. X2.1.4, tentu saya tidak setuju yak arena dari segi harga aja perbedaannya signifikan jadi kalau disuruh pilih saya lebih memilih untuk beli produk obat-obatan di apotek lain yang harganya jauh lebih terjangkau. Terlebih saya kan ibu rumah tangga ya pasti pengeluaran untuk kebutuhannya juga jauh lebih banyak. Dan X2.4.2, paket bundling yang ditawarkan produk obatnya kurang sesuai. Misal produk yang satu adalah produk obat batuk dan yang satunya lagi obat tetes mata. Jadi kesannya kurang nyambung.

Identitas informan

Nama : Agus Furodin

Jenis Kelamin : Laki-laki

Usia : 31-40 tahun

Pekerjaan : Lainnya

Pendapatan Perbulan : > Rp.5.000.000

Frekuensi Pembelian : 1-5 kali

Peneliti	Selamat siang Pak Agus, dari seluruh pernyataan yang udah bapak isi di kuesioner. Apakah ada yang bapak jawab tidak setuju?
Agus	Selamat siang juga mba , iya benar ada mba
Peneliti	Boleh tolong disebutin apa aja pak?
Agus	Ada 5 item. Terkait kualitas layanan itu ada indikator X1.1.3, dan X1.3.2 Kalo yang tentang harga X2.1.1 dan X2.1.3 dan X2.4.5.
Peneliti	Baik, alasan bapak menjawab tidak setuju karena apa ya pak kalo boleh tau?



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Agus	<p>X1.1.3, untuk pemberian informasinya menurut saya kurang maksimal ya karena terkendala waktu yang sangat terbatas hanya sekitar 10 menit saja dan dirasa sangat kurang. Untuk X1.3.2, terdapat karyawan yang sopan santunnya kurang karena nada bicaranya yang cenderung tinggi dan tidak menghargai konsumennya. Untuk X2.1.1, dari segi pendapat saya harga itu kan relative ya tergantung dari jumlah pendapatan masing-masing individu. Kalau dari saya sendiri harga bukan jadi masalah yang berarti, karena selagi obat itu dapat kita dapatkan secara cepat apalagi dalam kondisi mendesak ya tidak masalah karena yang menjadi poin utamanya adalah segera mendapat penanganan yang cepat. X2.1.3, balik lagi seperti yang telah saya sampaikan sebelumnya menurut saya harga itu relative tergantung kondisi keuangan masing-masing individu jadi antara individu yang satu dan lainnya tidak dapat disamaratakan. Untuk X2.4.5, menurut saya harga yang dipatok kurang sesuai ya dengan kemudahan pada proses pembayarannya. Karena jumlah uang kecil yang tersedia untuk kembalian sangat minim jadi mau tidak mau konsumen harus siap untuk menyediakan uang pecahan kecil sendiri untuk berjaga-jaga apabila kondisi tersebut terjadi.</p>
------	--

Identitas informan

Nama : Eeng Sukaesih
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Usia : 31-40 tahun
 Pekerjaan : Ibu rumah tangga
 Pendapatan Perbulan : Rp.3.000.000 - Rp.5.000.000
 Frekuensi Pembelian : 1-5 kali

Peneliti	Selamat siang Ibu Eeng, dari seluruh pernyataan yang udah bapak isi di kuesioner. Apakah ada yang ibu jawab tidak setuju?
Eeng	Selamat siang mba , ada mba
Peneliti	Boleh tolong disebutin apa aja bu?
Eeng	Ada 5 item. Terkait kualitas layanan itu ada indikator X1.4.3, dan X1.5.4 Kalo yang tentang harga X2.1.4 dan X2.2.2 dan X2.2.5.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Peneliti	Baik, alasan ibu menjawab tidak setuju karena apa ya bu kalo boleh tau?
Eeng	X1.4.3, beberapa waktu yang lalu saya pernah mengunjungi gerai pada malam hari sekitar jam 11 malam namun ternyata kondisi apotek nya gelap seperti sudah tutup. X1.5.4, masih terdapat nya karyawan yang berpakaian kurang rapi terutama yang perempuan. Seperti baju yang sedikit ketat dan rambut yang dibiarkan terurai begitu saja. Untuk X2.1.4, saya lebih memilih untuk membeli produk obat diapotek lain yang harganya lebih terjangkau. Karena menurut saya selagi ada murah kenapa harus yang mahal, toh juga kualitas produknya pasti sepadan. X2.2.2, pernah suatu waktu saya membeli obat dengan harga yang lumayan namun saat sampai rumah saya menyadari bahwa obat yang saya terima kualitasnya kurang baik karena ada sedikit endapan pada dasar botolnya. Untuk X2.2.5, seperti yang telah saya jelaskan sebelumnya bahwa harga yang dibayarkan dengan kualitas produk yang diterima kurang sesuai dengan harapan saya.

Identitas informan

Nama : Dwi Okta Prasetyo
 Jenis Kelamin : Laki-laki
 Usia : 21-30 tahun
 Pekerjaan : Karyawan
 Pendapatan Perbulan : Rp.3.000.000 - Rp.5.000.000
 Frekuensi Pembelian : 1-5 kali

Peneliti	Selamat siang kak, dari seluruh pernyataan yang udah bapak isi di kuesioner. Apakah ada yang kakak jawab tidak setuju?
Dwi	Halo siang kak, iya ada
Peneliti	Boleh tolong disebutin apa aja kak?
Dwi	Ada 4 item. Terkait kualitas layanan itu ada indikator X1.1.5, dan X1.2.2 Kalo yang tentang harga X2.1.4 dan X2.3.4.
Peneliti	Baik, alasan kakak menjawab tidak setuju karena apa ya kak kalo boleh tau?



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Dwi	<p>Untuk X1.1.5, saya merasakan bahwa pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan harapan saya ya karena terdapat beberapa faktor misalnya dari hal yang kecil namun dianggap sepele yaitu senyum. Saya merasakan bahwa beberapa kali saya mengunjungi apotek ini namun karyawannya kurang memberikan senyuman. Kemudian untuk X1.2.2, dalam memberikan informasi terkait obat artikulasi yang digunakan kurang jelas ditambah lagi penggunaan bahasa bahasa medis yang sulit dipahami oleh saya karena terasa asing. X2.1.4, jujur kali ini saya membeli obat di apotek ini karena keadaan mendesak saja dan kebetulan jaraknya dekat dari rumah jadi kalau misal sedang tidak berada di fase genting mungkin saya lebih condong untuk membeli produk obat-obatan di apotek lain yang harganya terjangkau dan sesuai dengan kemampuan saya. Dan untuk X2.3.4, menurut saya dengan harga yang relative tinggi ini kurang memiliki daya kompetisi ya karena pastinya banyak konsumen yang lebih memilih untuk membeli produk obat di apotek pesaing yang harganya lebih rendah.</p>
-----	---

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Lampiran 5 Data Tabulasi Variabel Kualitas Layanan (X1)

Variabel Kualitas Layanan																										
X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	
1	1.	1.	1.	1.	2.	2.	2.	2.	2.	3.	3.	3.	3.	3.	3.	4.	4.	4.	4.	4.	4.	5.	5.	5.	5.	
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	2	4	4	4	3	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2
3	2	2	2	1	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
3	4	3	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
4	3	3	2	2	4	4	2	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3
3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2
3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
3	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
4	3	3	3	3	4	4	2	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3
1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2
3	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
3	4	3	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
4	3	3	3	3	4	4	2	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
3	2	3	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2
3	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.
1	1.	1.	1.	1.	2.	2.	2.	2.	2.	3.	3.	3.	3.	3.	3.	4.	4.	4.	4.	4.	5.	5.	5.	5.
3	4	3	3	3	4	3	1	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3
4	3	3	3	3	4	4	2	4	2	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3
1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2
3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2
3	4	3	3	3	4	3	2	3	4	2	4	4	3	4	1	4	4	4	4	4	4	3	4	3
4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	2	4	4	4	1	4	3	3	3	4	4	4	4	3
3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2
3	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2
3	4	3	3	3	4	3	1	3	4	4	4	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3
4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	3	4	1	4	4	4	4	4	2	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3
1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2
3	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2
3	4	3	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	4	1	4	4	4	4	4	4	3	4	3
4	3	3	3	3	4	4	2	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3
3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2
3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3
4	3	3	3	3	4	4	2	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	4	4	4	4	3

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.
1.	1.	1.	1.	1.	2.	2.	2.	2.	2.	3.	3.	3.	3.	3.	3.	3.	4.	4.	4.	4.	4.	5.	5.	5.	5.
1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2
3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	1	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3
3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2
3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	2	4	4	4	3	4	3	4
4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	1	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3
3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2
3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	4	3	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3
1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	4	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2
3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.
1.	1.	1.	1.	1.	2.	2.	2.	2.	2.	3.	3.	3.	3.	3.	3.	4.	4.	4.	4.	4.	5.	5.	5.	5.	5.
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3
3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2
3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4	3	4
4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	2	4	3
1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2
3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	1	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4
4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	1	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3
3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2
3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4
4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3
1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	4	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1
3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4
4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3
3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2

X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.	1.
1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2
3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3
4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3
1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2
3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2
3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3
4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3
3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2
3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Lampiran 6 Data Tabulasi Variabel Persepsi Harga (X2)

Variabel Persepsi Harga																						
X2 .1. 1	X2 .1. 2	X2 .1. 3	X2 .1. 4	X2 .1. 5	X2 .2. 1	X2 .2. 2	X2 .2. 3	X2 .2. 4	X2 .2. 5	X2 .2. 6	X2 .2. 7	X2 .2. 8	X2 .3. 1	X2 .3. 2	X2 .3. 3	X2 .3. 4	X2 .3. 5	X2 .4. 1	X2 .4. 2	X2 .4. 3	X2 .4. 4	X2 .4. 5
4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2
2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3
2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
2	3	1	2	3	2	3	2	1	2	1	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	2
2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1
2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2
2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3
2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
2	3	1	2	3	2	3	2	1	2	1	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	2
4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3

- Hak Cipta :
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

X2 .1. 1	X2 .1. 2	X2 .1. 3	X2 .1. 4	X2 .1. 5	X2 .2. 1	X2 .2. 2	X2 .2. 3	X2 .2. 4	X2 .2. 5	X2 .2. 6	X2 .2. 7	X2 .2. 8	X2 .3. 1	X2 .3. 2	X2 .3. 3	X2 .3. 4	X2 .3. 5	X2 .4. 1	X2 .4. 2	X2 .4. 3	X2 .4. 4	X2 .4. 5	
4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2
2	2	2	1	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3
2	3	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
3	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	1	4	4	4	4	4
2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2
2	3	1	1	3	2	3	2	1	2	1	3	3	3	2	2	2	1	4	1	1	1	1	2
4	4	4	2	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3
4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3
3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	1	4	4	4	4	1
2	2	3	1	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2
2	2	2	1	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3
3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	1	4	4	4	4	4
2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	1	2	2
2	3	1	2	3	2	3	2	1	2	1	1	3	3	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2
4	4	4	2	4	3	4	3	3	3	4	1	4	4	4	4	4	4	2	4	1	4	4	3
4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	4	4	4	3
3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	1	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4
2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	4	1	1	1	1	2

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

X2	X2	X2	X2	X2	X2	X2	X2	X2	X2	X2	X2	X2	X2	X2	X2	X2	X2	X2	X2	X2	X2	X2
.1.	.1.	.1.	.1.	.1.	.2.	.2.	.2.	.2.	.2.	.2.	.2.	.2.	.3.	.3.	.3.	.3.	.3.	.4.	.4.	.4.	.4.	.4.
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3
2	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3
3	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	3	1	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
2	3	1	2	3	2	3	2	1	2	1	1	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	2
4	4	4	2	4	3	4	3	3	3	4	1	4	4	4	1	4	4	1	4	4	4	3
4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	1	4	4	4	1	4	4	4	3
3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	3	1	3	4	4	4	1	4	4	4	4
2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
2	1	1	4	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2
2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4
2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	4	2	2	2	2
2	3	1	2	3	2	3	2	1	2	1	3	3	3	2	2	2	1	2	1	1	1	2
4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3
4	3	4	3	3	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	3	2	2	2	3	2	2	1	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2
2	2	2	2	2	3	2	1	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3
2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3
3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4
2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

X2	X2	X2	X2	X2	X2	X2	X2	X2	X2	X2	X2	X2	X2	X2	X2	X2	X2	X2	X2	X2	X2	X2
.1.	.1.	.1.	.1.	.1.	.2.	.2.	.2.	.2.	.2.	.2.	.2.	.2.	.3.	.3.	.3.	.3.	.3.	.4.	.4.	.4.	.4.	.4.
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2	3	1	2	3	2	3	2	1	2	1	2	3	3	2	2	2	1	2	1	1	1	2
4	4	4	4	4	1	4	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3
4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3
3	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2
2	2	2	1	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3
2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
2	3	1	2	3	2	3	2	1	2	1	2	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	2
4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
4	1	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2
2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	4	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2
2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3
2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4
2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
2	3	1	2	3	2	3	2	1	2	1	3	3	3	2	2	2	1	2	1	1	1	2
4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3
4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4

X2	X2	X2	X2	X2	X2	X2	X2	X2	X2	X2	X2	X2	X2	X2	X2	X2	X2	X2	X2	X2	X2	X2
.1.	.1.	.1.	.1.	.1.	.2.	.2.	.2.	.2.	.2.	.2.	.2.	.2.	.3.	.3.	.3.	.3.	.3.	.4.	.4.	.4.	.4.	.4.
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2
2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3
2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
2	3	1	2	3	2	3	2	1	2	1	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	2



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 7 Data Tabulasi Variabel Minat Beli Ulang (Y)

Variabel Minat Beli Ulang																				
Y.1 .1	Y.1 .2	Y.1 .3	Y.1 .4	Y.1 .5	Y.1 .6	Y.2 .1	Y.2 .2	Y.2 .3	Y.2 .4	Y.2 .5	Y.3 .1	Y.3 .2	Y.3 .3	Y.3 .4	Y.3 .5	Y.4 .1	Y.4 .2	Y.4 .3	Y.4 .4	Y.4 .5
4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3
2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1
4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3
2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1
2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2
2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3
2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1
2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2
2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	1	2	3
2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Y.1 .1	Y.1 .2	Y.1 .3	Y.1 .4	Y.1 .5	Y.1 .6	Y.2 .1	Y.2 .2	Y.2 .3	Y.2 .4	Y.2 .5	Y.3 .1	Y.3 .2	Y.3 .3	Y.3 .4	Y.3 .5	Y.4 .1	Y.4 .2	Y.4 .3	Y.4 .4	Y.4 .5
4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	1	4	4
4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4
2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	1	2	3
2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1
4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	2	4	4
4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4	4
2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	1	2	3
2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1
2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	4	2	4	4
4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4
2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	1	2	3
2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1
4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4
4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	1	3	4	3	3	3	4	4	2	4	4
4	3	2	4	4	3	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4
2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3
2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Y.1 .1	Y.1 .2	Y.1 .3	Y.1 .4	Y.1 .5	Y.1 .6	Y.2 .1	Y.2 .2	Y.2 .3	Y.2 .4	Y.2 .5	Y.3 .1	Y.3 .2	Y.3 .3	Y.3 .4	Y.3 .5	Y.4 .1	Y.4 .2	Y.4 .3	Y.4 .4	Y.4 .5
4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4
2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3
2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1
4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	1	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3
2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1
4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3
2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1
4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3
2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1
4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3
2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Y.1 .1	Y.1 .2	Y.1 .3	Y.1 .4	Y.1 .5	Y.1 .6	Y.2 .1	Y.2 .2	Y.2 .3	Y.2 .4	Y.2 .5	Y.3 .1	Y.3 .2	Y.3 .3	Y.3 .4	Y.3 .5	Y.4 .1	Y.4 .2	Y.4 .3	Y.4 .4	Y.4 .5
4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	1	3	2	2	3	2	2	3
2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1
4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	1	4	4	4	4	4
2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3
2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1
4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	1
4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3
2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1
4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3
2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1
4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3
2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1

Y.1 .1	Y.1 .2	Y.1 .3	Y.1 .4	Y.1 .5	Y.1 .6	Y.2 .1	Y.2 .2	Y.2 .3	Y.2 .4	Y.2 .5	Y.3 .1	Y.3 .2	Y.3 .3	Y.3 .4	Y.3 .5	Y.4 .1	Y.4 .2	Y.4 .3	Y.4 .4	Y.4 .5
4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3
2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 8 Hasil SmartPLS

a. Nilai AVE sebelum penghapusan item

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
Kualitas Layanan (X1)	0.983	0.988	0.985	0.717
Minat Beli Ulang (Y)	0.985	0.991	0.986	0.776
Persepsi Harga (X2)	0.980	0.989	0.983	0.716

b. *Outer loading* sebelum penghapusan item

	Kualitas Layanan (X1)	Minat Beli Ulang (Y)	Persepsi Harga (X2)
X1.1.1	0.734		
X1.1.2	0.901		
X1.1.3	0.838		
X1.1.4	0.884		
X1.1.5	0.881		
X1.2.1	0.853		
X1.2.2	0.859		
X1.2.3	0.594		
X1.2.4	0.737		
X1.2.5	0.969		
X1.3.1	0.906		
X1.3.2	0.754		

X1.3.3	0.906		
X1.3.4	0.861		
X1.3.5	0.459		
X1.3.6	0.773		
X1.4.1	0.901		
X1.4.2	0.827		
X1.4.3	0.854		
X1.4.4	0.854		
X1.4.5	0.952		
X1.5.1	0.967		
X1.5.2	0.829		
X1.5.3	0.963		
X1.5.4	0.896		
X1.5.5	0.871		
X2.1.1			0.829
X2.1.2			0.793
X2.1.3			0.897
X2.1.4			0.614
X2.1.5			0.787
X2.2.1			0.872
X2.2.2			0.809
X2.2.3			0.908
X2.2.4			0.888
X2.2.5			0.906
X2.2.6			0.978
X2.2.7			0.486

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



X2.2.8			0.803
X2.3.1			0.861
X2.3.2			0.834
X2.3.3			0.934
X2.3.4			0.903
X2.3.5			0.977
X2.4.1			0.462
X2.4.2			0.949
X2.4.3			0.956
X2.4.4			0.979
X2.4.5			0.772
Y.1.1		0.939	
Y.1.2		0.786	
Y.1.3		0.942	
Y.1.4		0.760	
Y.1.5		0.913	
Y.1.6		0.834	
Y.2.1		0.967	
Y.2.2		0.791	
Y.2.3		0.946	
Y.2.4		0.953	
Y.2.5		0.616	
Y.3.1		0.853	
Y.3.2		0.936	
Y.3.3		0.925	
Y.3.4		0.847	

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



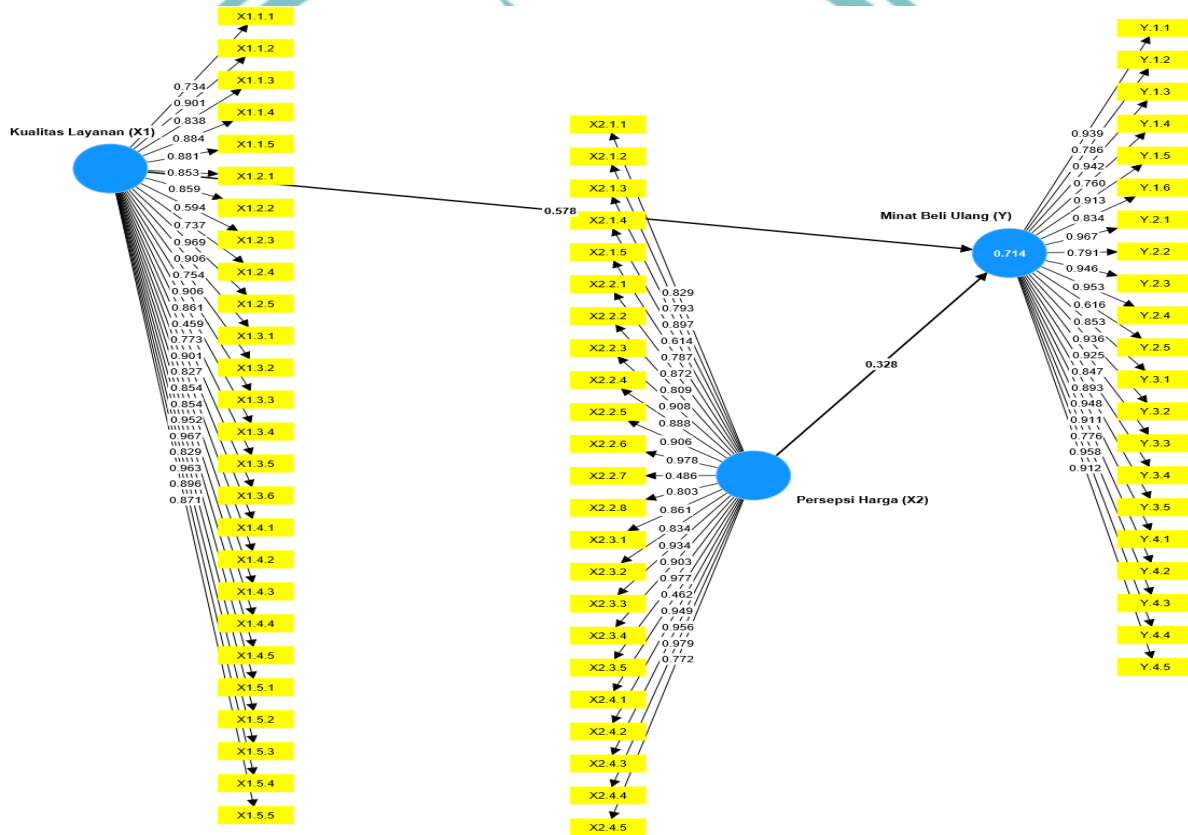


Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Y.3.5		0.893	
Y.4.1		0.948	
Y.4.2		0.911	
Y.4.3		0.776	
Y.4.4		0.958	
Y.4.5		0.912	

c. Output PLS Sebelum Penghapusan Item





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

d. SmartPLS report

	R-square	R-square adjusted
Minat Beli Ulang (Y)	0.712	0.706

F- Square

	Kualitas Layanan (X1)	Minat Beli Ulang (Y)	Persepsi Harga (X2)
Kualitas Layanan (X1)		0.535	
Minat Beli Ulang (Y)			
Persepsi Harga (X2)		0.203	

Construct Reliability & Validity

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
Kualitas Layanan (X1)	0.986	0.989	0.987	0.754
Minat Beli Ulang (Y)	0.986	0.992	0.987	0.797
Persepsi Harga (X2)	0.985	0.989	0.986	0.783

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Discriminant Validity

	Kualitas Layanan (X1)	Minat Beli Ulang (Y)	Persepsi Harga (X2)
Fornell-Larcker criterion			
Kualitas Layanan (X1)	0.868		
Minat Beli Ulang (Y)	0.809	0.893	
Persepsi Harga (X2)	0.715	0.747	0.885

Path Coefficient

Mean, STDEV, T-Values, P-Values

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Kualitas Layanan -> Minat Beli Ulang	0.561	0.566	0.105	5.363	0.000
Persepsi Harga -> Minat Beli Ulang	0.346	0.343	0.103	3.363	0.001

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 9 Curriculum Vitae



DYAH ANISAPUTRI

PROFIL PRIBADI

- Tanggal lahir : Tegal, 04 Mei 2001
- Alamat : Jalan Setu Indah VI No. 16 RT 09 RW 04, Setu, Cipayung, Jakarta Timur, 13880.
- Jenis kelamin : Perempuan

KETERAMPILAN PRIBADI

- Mampu bekerja dalam tim
- Manajemen waktu
- Kemauan yang tinggi untuk belajar
- Etos kerja yang kuat
- Perhatian ke detail
- Kemampuan beradaptasi

KETERAMPILAN TEKNIS

- Microsoft Office
- Keterampilan mengetik
- Pengarsipan

KETERAMPILAN BAHASA

- Indonesia
- Inggris

KONTAK

+62 878 8345 8154

dyhansap16@gmail.com

TENTANG

Saya merupakan seorang mahasiswi semester akhir jurusan administrasi bisnis di Politeknik Negeri Jakarta. Saya memiliki ketertarikan pada pemasaran, administrasi dan sumber daya manusia. Saya seorang yang memiliki antusias tinggi, dapat diandalkan, dan bertanggung jawab.

PENDIDIKAN

2019	Politeknik Negeri Jakarta
2016	SMAN 64 Jakarta
2013	SMPN 222 Jakarta
2007	SDN Gedong 05 Pagi

PENGALAMAN

2021	ASADEMY Volunteer
	RUANGBAHASAKITA.ID Volunteer
2020	SEMINAR ABT 2020 Divisi HPD3
2019	Karang Taruna Setu Indah Bendahara