

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
KATA PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRACT	viii
RINGKASAN	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori.....	15
2.2.1 Kepuasan Konsumen	15
2.2.2 Kualitas Produk	16
2.2.3 Kelengkapan Produk	18

2.2.4	Kualitas Pelayanan	20
2.2.5	Keputusan Pembelian	21
2.2.6	Hubungan Mediasi Kepuasan Konsumen Dalam Hubungan Kualitas Produk, Kelengkapan Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	23
2.3	Kerangka Berpikir	24
2.4	Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Waktu Dan Lokasi Penelitian	28
3.2	Jenis Penelitian	28
3.3	Metode Penarikan Sampel	28
3.3.1	Populasi	28
3.3.2	Sampel	29
3.3.3	Teknik Sampling.....	29
3.4	Metode Pengumpulan Data	30
3.4.1	Jenis Data.....	30
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.5	Operasional Variabel.....	31
3.5.1	Variabel Bebas	32
3.5.2	Variabel Terikat.....	33
3.5.3	Variabel Mediasi	34
3.6	Metode Analisis Data	35
3.6.1	<i>Struktural Equation Modeling (SEM)</i>	35
3.6.2	<i>Partial Least Square (PLS)</i>	36

3.6.3 Model Pengukuran.....	37
3.6.4 Model Struktural.....	38
3.6.5 Uji Mediasi	39
3.6.6 Menentukan Keputusan Hipotesis	40
3.7 Jadwal Penelitian	44
Bab IV KEADAAN UMUM DAERAH PENELITIAN	
4.1 Sejarah Perusahaan.....	45
4.2 Visi Misi Perusahaan	46
4.3 Struktur Organisasi	46
4.4 Tugas dan Fungsi Jabatan	47
4.5 Ketenagakerjaan	48
4.6 Tujuan Perusahaan	48
4.7 Daftar Produk Dan Harga Apotek Sumber Rejo.....	49
4.8 Daftar Pelayanan Apotek Sumber Rejo.....	50
Bab V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
5.1 Karakteristik Responden.....	51
5.2 Deskripsi Jawaban Responden.....	52
5.2.1 Tanggapan Responden Variabel Kualitas Produk	52
5.2.2 Tanggapan Responden Variabel Kelengkapan Produk	53
5.2.3 Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan	54
5.2.4 Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Konsumen	55
5.2.5 Tanggapan Responden Variabel Keputusan Pembelian	56
5.3 Evaluasi Model.....	57
5.3.1 Model Pengukuran.....	57

5.3.2 Model Struktural	63
5.3.3 Uji Mediasi	64
5.4 Uji Hipotesis.....	67
5.5 Pembahasan.....	72
5.5.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian...	72
5.5.2 Pengaruh Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	73
5.5.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	73
5.5.4 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan konsumen...	74
5.5.5 Pengaruh Kelengkapan Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	75
5.5.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	76
5.5.7 Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian.....	77
5.5.8 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Dimediasi Kepuasan Konsumen	78
5.5.9 Pengaruh Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Dimediasi Kepuasan Konsumen	79
5.5.10 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Dimediasi Kepuasan Konsumen	80

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan.....	81
6.2 Saran	83
6.2.1 Bagi Pemilik Usaha.....	83
6.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya.....	83
6.2.3 Bagi Masyarakat	84
DAFTAR PUSTAKA	85

LAMPIRAN