

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	8
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	10
1.6 Batasan Masalah	11
1.7 Sistematika Penulisan	11
BAB II LANDASAN TEORI.....	13
2.1 Teori Planned Behavior	13
2.2 Komunitas Farmasi (<i>Community Pharmacies</i>).....	14
2.3 Definisi Variabel.....	15
2.3.1 Kompetensi (<i>Competence</i>).....	15
2.3.2 Kemampuan (<i>Ability</i>).....	16
2.3.3 Kebajikan (<i>Benevolence</i>)	16
2.3.4 Informasi (<i>Information</i>)	17
2.3.5 Risiko Fisik (<i>Physical Risk</i>).....	17
2.3.6 Risiko Psikologi (<i>Psychological Risk</i>).....	18
2.3.7 Risiko Sosial (<i>Social Risk</i>).....	19
2.3.8 Risiko Waktu (<i>Time Risk</i>).....	19
2.3.9 Niat Beli Ulang (<i>Intentions to Repurchase</i>).....	20
2.4 Hubungan antar Variabel	21
2.4.1 Hubungan antara Kompetensi (<i>Competence</i>) dengan Niat Beli Ulang (<i>Intention to Repurchase</i>).....	21
2.4.2 Hubungan antara Kemampuan (<i>Ability</i>) dengan Niat Beli Ulang (<i>Intention to Repurchase</i>).....	21
2.4.3 Hubungan antara Kebajikan (<i>Benevolence</i>) dengan Niat Beli Ulang (<i>Intention to Repurchase</i>).....	22
2.4.4 Hubungan antara Penyediaan Informasi (<i>Provision of Information</i>) dengan Niat Beli Ulang (<i>Intention to Repurchase</i>).....	22
2.4.5 Hubungan antara Risiko Fisik (<i>Physical Risk</i>) dengan Niat Beli Ulang (<i>Intention to Repurchase</i>).....	23

2.4.6	Hubungan antara Risiko Psikologi (<i>Psychological Risk</i>) dengan Niat Beli Ulang (<i>Intention to Repurchase</i>).....	24
2.4.7	Hubungan antara Risiko Sosial (<i>Social Risk</i>) dengan Niat Beli Ulang (<i>Intention to Repurchase</i>).....	24
2.4.8	Hubungan antara Risiko Waktu (<i>Time Risk</i>) dengan Niat Beli Ulang (<i>Intention to Repurchase</i>).....	25
2.5	Model Penelitian.....	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		27
3.1	Paradigma Penelitian.....	27
3.2	Penelitian Kuantitatif.....	28
3.3	Desain Penelitian.....	29
3.4	Objek Penelitian.....	29
3.5	Subjek Penelitian.....	29
3.6	Unit Analisis.....	30
3.7	Pengukuran Variabel.....	30
3.8	Definisi Konseptual dan Operasional.....	32
3.9	Metode Pengumpulan Data.....	36
3.10	Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.11	Populasi.....	37
3.12	Sampel.....	37
3.13	Ukuran Sampel.....	38
3.14	Metode Analisis Data.....	38
3.14.1	<i>Partial Least Squares (PLS) – Structural Equation Modeling (SEM)</i>	39
3.14.1.1	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	39
3.14.1.1.1	<i>Outer Loading</i>	39
3.14.1.1.2	<i>Construct Reliability</i>	40
3.14.1.1.3	<i>Construct Validity</i>	40
3.14.1.1.4	<i>Discriminant Validity</i>	41
3.14.1.2	Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	41
3.14.1.2.1	Uji Multikolinearitas.....	41
3.14.1.2.2	<i>R Square</i>	41
3.14.1.2.3	<i>Predictive Relevance (Q Square dan Q Square Predictive)</i>	42
3.14.1.2.4	<i>F Square</i>	42
3.14.1.2.5	Uji Hipotesis.....	42
3.15	Uji Pendahuluan.....	43
3.15.1	<i>Outer Model</i>	44
3.15.2	<i>Outer Loading</i>	45
3.15.3	<i>Construct Reliability</i>	46
3.15.4	<i>Construct Validity</i>	47
3.15.5	Hasil Uji Diskriminan Validitas Instrumen.....	48
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN		52
4.1	Profil Responden.....	52
4.1.1	Jenis Kelamin.....	52
4.1.2	Pendapatan.....	53

4.1.3	Umur	54
4.1.4	Status Pekerjaan	54
4.2	Perilaku Responden	55
4.2.1	Jenis Obat Tanpa Resep yang Paling Sering Dibeli di Rey Medical.....	56
4.2.2	Cara Beli Responden Saat Membeli Obat Tanpa Resep di Rey Medical.....	57
4.2.3	Terakhir Kali Responden Melakukan Transaksi Obat Tanpa Resep di Rey Medical	57
4.3	Analisis Deskriptif	58
4.3.1	Statistik Deskriptif Informasi (<i>Information</i>)	59
4.3.2	Statistik Deskriptif Kemampuan (<i>Ability</i>).....	60
4.3.3	Statistik Deskriptif Kebajikan (<i>Benevolence</i>)	61
4.3.4	Statistik Deskriptif Kompetensi (<i>Competence</i>).....	63
4.3.5	Statistik Deskriptif Risiko Psikologi (<i>Psychological Risk</i>).....	64
4.3.6	Statistik Deskriptif Risiko Waktu (<i>Time Risk</i>).....	66
4.3.7	Statistik Deskriptif Risiko Fisik (<i>Physical Risk</i>).....	67
4.3.8	Statistik Deskriptif Risiko Sosial (<i>Social Risk</i>).....	68
4.3.9	Statistik Deskriptif Niat Beli Ulang (<i>Intention to Repurchase</i>)	70
4.4	Analisis Inferensial	71
4.4.1	Hasil <i>Outer Model</i>	71
4.4.1.1	<i>Outer Loading</i>	74
4.4.1.2	<i>Construct Reliability</i>	76
4.4.1.3	<i>Construct Validity</i>	77
4.4.1.4	Hasil Uji Diskriminan Validitas Instrumen.....	78
4.4.2	Analisis <i>Inner Model</i>	79
4.4.2.1	Hasil Uji <i>Inner VIF Values</i>	80
4.4.2.2	<i>R-Square</i>	81
4.4.2.3	<i>Predictive Relevance (Q Square dan Q Square Predictive)</i>	82
4.5	Hasil Uji Hipotesis dan Diskusi.....	84
4.5.1	Pengaruh Kompetensi (<i>Competence</i>) terhadap Niat Beli Ulang (<i>Intention to Repurchase</i>).....	85
4.5.2	Pengaruh Kemampuan (<i>Ability</i>) terhadap Niat Beli Ulang (<i>Intention to Repurchase</i>).....	86
4.5.3	Pengaruh Kebajikan (<i>Benevolence</i>) terhadap Niat Beli Ulang (<i>Intention to Repurchase</i>).....	87
4.5.4	Pengaruh Penyediaan Informasi (<i>Provision of Information</i>) terhadap Niat Beli Ulang (<i>Intention to Repurchase</i>).....	87
4.5.5	Pengaruh Risiko Fisik (<i>Physical Risk</i>) terhadap Niat Beli Ulang (<i>Intention to Repurchase</i>).....	88
4.5.6	Pengaruh Risiko Psikologi (<i>Psychological Risk</i>) terhadap Niat Beli Ulang (<i>Intention to Repurchase</i>)	89
4.5.7	Pengaruh Risiko Sosial (<i>Social Risk</i>) terhadap Niat Beli Ulang (<i>Intention to Repurchase</i>).....	89

4.5.8 Pengaruh Risiko Waktu (<i>Time Risk</i>) terhadap Niat Beli Ulang (<i>Intention to Repurchase</i>).....	90
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	91
5.1 Kesimpulan	91
5.2 Implikasi Teoritis	94
5.3 Implikasi Manajerial	97
5.4 Keterbatasan Penelitian.....	107
5.5 Saran	107
DAFTAR PUSTAKA	109
LAMPIRAN - LAMPIRAN	113



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Konseptual dan Operasional Variabel	32
Tabel 3.2 Nilai <i>Outer Loading</i> (Realibitas Indikator) Setelah Eliminasi Indikator PI3, A1,C1, dan SR3.	45
Tabel 3.3 Nilai Cronbach Alpha dan Composite Reliability	46
Tabel 3.4 Nilai AVE (<i>Average Variance Extracted</i>)	47
Tabel 3.5 Uji Diskriminan Validitas	48
Tabel 4.1 Persentase Jenis Kelamin Responden	52
Tabel 4.2 Persentase Pendapatan Responden	53
Tabel 4.3 Persentase Umur Responden	54
Tabel 4.4 Persentase Status Pekerjaan Responden	54
Tabel 4.5 Kategori Jawaban Responden	59
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Informasi (<i>Information</i>)	59
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Kemampuan (<i>Ability</i>).....	60
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Kebajikan (<i>Benevolence</i>)	61
Tabel 4.9 Deskripsi Variabel Kompetensi (<i>Competence</i>).....	63
Tabel 4.10 Deskripsi Variabel Risiko Psikologi (<i>Psychological Risk</i>).....	64
Tabel 4.11 Deskripsi Variabel Risiko Waktu (<i>Time Risk</i>).....	66
Tabel 4.12 Deskripsi Variabel Risiko Fisik (<i>Physical Risk</i>).....	67
Tabel 4.13 Deskripsi Variabel Risiko Sosial (<i>Social Risk</i>).....	69
Tabel 4.14 Deskripsi Variabel Niat Beli Ulang (<i>Intention to Repurchase</i>).....	70
Tabel 4.15 Nilai <i>Outer Loading</i> (Indikator Reliabilitas) Sebelum Penghapusan Indikator SR1	74
Tabel 4.16 Nilai <i>Outer Loading</i> (Indikator Reliabilitas) Sesudah Penghapusan Indikator SR1	75
Tabel 4.17 Nilai <i>Cronbach Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	76
Tabel 4.18 Nilai AVE (<i>Average Variance Extracted</i>)	77
Tabel 4.19 Uji Diskriminan Validitas Instrumen.....	78
Tabel 4.20 Hasil Uji VIF <i>Values</i>	80
Tabel 4.21 Nilai <i>R-Square</i>	81
Tabel 4.22 Nilai <i>Q-Square</i> dan <i>Q-Square Predict</i>	83
Tabel 4.23 Hasil Uji Hipotesis.....	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pasar Farmasi Indonesia 2011-2020.....	2
Gambar 1.2 Usaha yang naik dan turun pada masa pandemi covid-19.....	3
Gambar 1.3 Perilaku Konsumsi saat Pandemi Corona.....	4
Gambar 1.4 Tren Penjualan Rey Medical 2020 -2022.....	6
Gambar 1.5 Data Eksplorasi Faktor Pemicu Niat Beli Ulang Pelanggan Rey Medical Berdasarkan Kepercayaan dan Risiko yang Dirasakan.....	7
Gambar 2.1 Model Penelitian yang Diajukan.....	26
Gambar 3.1 <i>Outer Model</i> Setelah Eliminasi Indikator PI3, A1, C1, dan SR3.....	44
Gambar 3.2 Pre-Test <i>Outer Model Valid SmartPLS</i>	50
Gambar 4.1 Jumlah Persentase Jenis Obat Tanpa Resep yang Paling Sering Dibeli di Rey Medical.....	56
Gambar 4.2 Jumlah Persentase Cara Beli Responden Saat Membeli Obat Tanpa Resep di Rey Medical.....	57
Gambar 4.3 Jumlah Persentase Terakhir Kali Responden Melakukan Transaksi Obat Tanpa Resep di Rey Medical.....	58
Gambar 4.4 <i>Outer Model</i> Sebelum Penghapusan Indikator SR1.....	73
Gambar 4.5 <i>Outer Model</i> Setelah Penghapusan Indikator SR1.....	74
Gambar 4.6 Inner Model One-Tailed SmartPLS.....	80
Gambar 4.7 Hasil Uji <i>Q-Square</i> SmartPLS.....	83