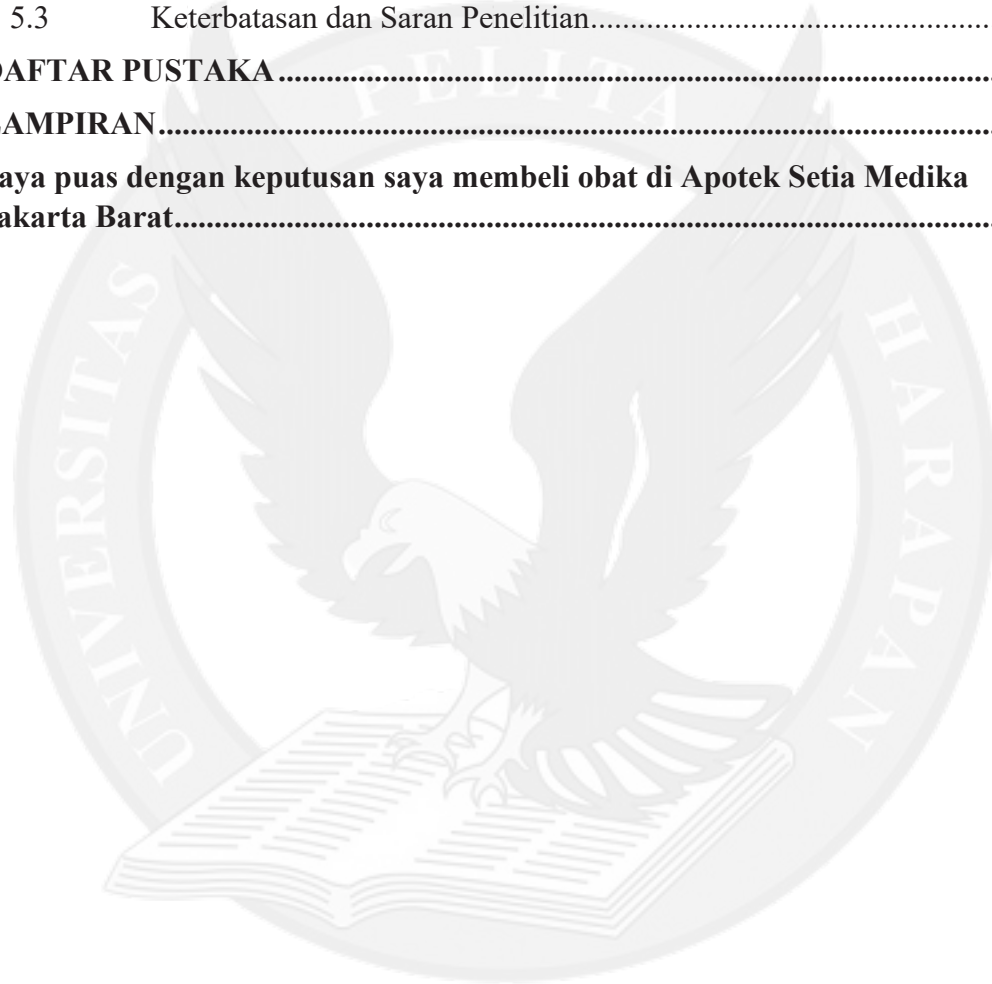


## DAFTAR ISI

<b>TESIS .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang.....	1
1.2    Rumusan masalah .....	9
1.3    Tujuan penelitian .....	10
1.4    Manfaat penelitian .....	10
1.4.1    Manfaat teoritis .....	10
1.4.2    Manfaat praktis .....	11
1.5    Sistematika Penulisan .....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>14</b>
2.1 <i>Customer loyalty</i> .....	14
2.2 <i>Price Fairness</i> .....	15
2.3 <i>Customer Experience</i> .....	17
2.4 <i>Customer satisfaction</i> .....	20
2.5    Pengembangan Hipotesis.....	23

2.5.1	Hubungan antara <i>Price Fairness</i> dengan <i>Customer satisfaction</i> .....	23
<b>2.5.2</b>	<b>Hubungan antara <i>Customer Experience</i> dengan <i>Customer satisfaction</i></b> .....	<b>24</b>
2.5.3	Hubungan antara <i>Price Fairness</i> dengan <i>Customer loyalty</i> .....	24
2.5.4	Hubungan antara <i>Customer Experience</i> dengan <i>Customer loyalty</i> .....	25
2.5.5	Hubungan antara <i>Customer satisfaction</i> dengan <i>Customer loyalty</i> .....	26
2.6	Kerangka Konseptual.....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>28</b>
1.1	Objek Penelitian.....	28
1.2	Unit Analisis .....	29
1.3	Tipe Penelitian .....	29
1.4	Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	29
1.5	Populasi dan Sampel.....	36
1.5.1	Penentuan Ukuran Sampel.....	37
1.5.2	Metode Penarikan sampel.....	38
1.6	Metode Pengumpulan Data.....	39
1.7	Metode Analisis Data.....	40
1.8	Pengujian Instrumen Penelitian .....	41
1.8.1	Uji Validitas .....	41
1.8.2	Uji Reliabilitas .....	42
1.8.3	Hasil Uji Instrumen Pendahuluan.....	43
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>45</b>
4.1	Profil Responden.....	45
4.2	Analisis Statistik Deskriptif.....	51
4.2.1	Statistik Deskriptif Variabel <i>Price Fairness</i> .....	52
4.2.2	Statistik Deskriptif Variabel <i>Customer Experience</i> .....	53
4.2.3	Statistik Deskriptif Variabel <i>Customer satisfaction</i> .....	56
4.2.4	Statistik Deskriptif Variabel <i>Customer loyalty</i> .....	57
4.3	Statistik Inferensial .....	59
4.3.1	Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	59

4.3.2	Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	65
4.3.3	Hasil Uji Hipotesis.....	68
4.4	Diskusi dan Pembahasan .....	71
<b>BAB V KESIMPULAN &amp; SARAN .....</b>		<b>79</b>
5.1	Kesimpulan Penelitian .....	79
5.2	Implikasi Manajerial.....	80
5.3	Keterbatasan dan Saran Penelitian.....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>86</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>1</b>
<b>Saya puas dengan keputusan saya membeli obat di Apotek Setia Medika Jakarta Barat.....</b>		<b>4</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian .....	27
Gambar 3. 1 <i>Output</i> Koeifisiein Jalur (Outer Modeil).....	44
Gambar 4. 1 <i>Outer</i> Model.....	60
Gambar 4. 2 <i>Inner Model</i> .....	66



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Angka Penjualan dan Angka Kunjungan di Apotek Setia Medika....	3
Tabel 3. 1 Definisi Konseptual dan Operasional .....	30
Tabel 3. 2 <i>Construct Reliability and Validity</i> .....	42
Tabel 3. 3 <i>Construct Reliability and Validity</i> .....	42
Tabel 3. 4 Discriminant Validity Fornell Larcker Criterion .....	43
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	46
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	47
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penanggung biaya.....	48
Tabel 4. 5 Responden berdasarkan pembelian obat terakhir.....	49
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Banyak Kunjungan Dalam 1 tahun teirakhir di Apoteik.....	50
Tabel 4. 7 Skor Jawaban Nilai Interval Responden .....	51
Tabel 4. 8 Statistik Deiskriptif Variabel <i>Price Fairness</i> .....	53
Tabel 4. 9 Statistik Deiskriptif Variabel <i>Customer Experience</i> .....	54
Tabel 4. 10 Statistik Deiskriptif Variabel <i>Customer satisfaction</i> .....	57
Tabel 4. 11 Statistik Deiskriptif Variabel <i>Customer loyalty</i> .....	58
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas <i>Outer Loading</i> .....	60
Tabel 4. 13 Hasil Average Variance Extracted (AVE).....	62
Tabel 4. 14 Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i> (HTMT) .....	63
Tabel 4. 15 Hasil Uji <i>Cronbach alpha</i> .....	64
Tabel 4. 16 Hasil Uji Composite reliability .....	65
Tabel 4. 17 Hasil analisis koeffisien determinasi.....	67
Tabel 4. 18 Hasil Uji Analisis F-square .....	68
Tabel 4. 19 Hasil analisis koeffisien determinasi.....	69

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Kuisisioner.....	A-1
Lampiran B Hasil output pengolahan data.....	B-1
Lampiran C Turnitin .....	C-1

