

ABSTRAK

ANALISIS SIKAP KONSUMEN TERHADAP ATRIBUT-ATRIBUT APOTEK Studi kasus pada Apotek Master di Sleman Yogyakarta

Yustinus D. Suprianto
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta 2006

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui profil dan sikap konsumen terhadap atribut-atribut Apotek Master yang meliputi produk / layanan, harga, fasilitas dan lokasi. Penelitian ini merupakan studi kasus yaitu pada konsumen yang pernah membeli obat di Apotek Master.

Populasi pada penelitian ini adalah konsumen Apotek Master. Sampel yang diambil sebanyak 100 orang. Dengan menggunakan analisis persentase, diperoleh hasil bahwa responden terbanyak adalah pria dengan persentase 41%. Status responden belum menikah dengan persentase 79%. Sebagian besar responden berusia 18–25 tahun dengan persentase 63%. Pendidikan terakhir responden SMU dengan persentase 62% . Sebanyak 57% responden pekerjaannya pelajar atau mahasiswa. Sedangkan 56% responden memiliki pendapatan atau uang saku Rp. 400.000 – Rp. 600.000 per bulan. Kemudian dengan menggunakan analisis *Fishbein Attitude Model*, diperoleh skor sikap (*Ao*) konsumen terhadap atribut-atribut Apotek Master secara keseluruhan sebesar 17,7613.

Berdasarkan analisis tersebut, maka kesimpulan penelitian ini adalah profil konsumen Apotek Master terbanyak adalah pria. Berstatus belum menikah. Berusia 18 – 25 tahun. Berpendidikan akhir SMU. Pekerjaannya pelajar atau mahasiswa. Memiliki pendapatan atau uang saku Rp. 400.000 – Rp. 600.000 per bulan. Sedangkan sikap konsumen terhadap atribut-atribut Apotek Master disimpulkan sangat baik atau positif.

ABSTRACT

ANALYSIS OF CUSTOMER BEHAVIOR TOWARD PHARMACY ATTRIBUTES Case Study on Apotek Master in Sleman Yogyakarta

**Yustinus D. Suprianto
Sanata Dharma University
Yogyakarta 2006**

The objective of this study was to find customer profiles and attitude toward attributes on Apotek Master which consists of products / service, pricing, facilities, and location. This investigation is a case on customers who have bought medicine at the pharmacy.

This research took 100 customers of Apotek Master. By percentage analysis, most respondents were male with 41%. Single respondent comprise 79% sample. Most of respondents of 18-25 years was 63%. Respondents with latest education background of high school comprised 62% sample. Fifty six percent respondents were having monthly income of Rp.400.000-Rp.600.000. With Fishbein's Attitude Model, a complete customer attitude value (Ao) which was taken on the attributes of Apotek Master was as much as 17,7613.

Based on this analysis, the conclusion taken from this investigation were that male, single, and of 18-25 years were the most customer profile found in Apotek Master, with occupation as students and monthly income as much as Rp.400.000-Rp.600.000. Generally, Customer's attitude toward attributes of Apotek Master was very good or positive.