

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah hirobbill 'alamin, puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT. yang atas berkat dan rahmatNya akhirnya kami dapat menyelesaikan penulisan tesis ini dengan lancar dan tepat waktu, sesuai dengan yang penulis rencanakan. Penulis amat berbahagia karena dapat menyelesaikan tesis ini pada hari – hari terakhir di bulan romadhon, sehingga penulis dapat merayakan Hari Raya Iedul Fitri 1427 H dengan penuh suka cita dan rasa syukur yang tiada terkira.

Tesis ini berjudul “ **Studi Perilaku, Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Obat Flu** ”, diajukan oleh penulis sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Pascasarjana Program Magister Manajemen di Universitas Mercu Buana Jakarta. Alasan pemilihan judul ini, karena penyakit flu adalah penyakit yang sudah akrab dalam kehidupan sehari – hari kita, rasanya hampir semua orang pernah menderita penyakit flu, begitupun dengan obat flu, ada puluhan bahkan ratusan merek obat flu yang beredar di masyarakat (pasar obat). Yang menjadi fokus penelitian ini adalah obat – obat flu yang dijual secara bebas dipasaran atau golongan produk **OTC (Over The Counter)**, baik termasuk kedalam obat bebas ataupun bebas terbatas. Menarik untuk mencermati bagaimana para konsumen berperilaku dalam mengenali, melakukan seleksi dan menentukan pilihannya atas begitu banyak pilihan merek obat flu yang ada dipasaran dan bagaimana perilaku mereka setelah meminum obat flu merek pilihannya tersebut.

Dari hasil penelitian ini terungkap bahwa para konsumen dalam menentukan pilihan atas merek – merek obat flu menggunakan kriteria – kriteria tertentu. Mereka menjadikan kriteria yang berhubungan dengan khasiat obat dan efek sampingnya sebagai kriteria utama dalam pemilihan merek obat flu tersebut. Sedangkan mengenai perilaku pascapembelian, seperti kepuasan dan loyalitas, terungkap bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan antara kepuasan dan loyalitas. Untuk urusan loyalitas terhadap merek obat flu, ternyata konsumen pria lebih loyal dibandingkan dengan konsumen wanita.

Dalam melaksanakan penelitian ini tentunya banyak hambatan dan kendala yang ditemui oleh penulis, tetapi atas bantuan beberapa pihak baik yang ada di lingkungan Kampus B Universitas Mercu Buana, Menteng Jakarta, lingkungan keluarga, maupun masyarakat dimana penelitian ini diadakan, maka kendala dan hambatan tersebut dapat dilewati dan diatasi dengan baik. Oleh karenanya pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak – pihak yang telah membantu penyelesaian tesis ini. Secara khusus ucapan terima kasih ini penulis tujukan kepada :

1. Bapak Dr. Ir. H. Suharyadi, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Ir. Dana Santoso, M.Eng.Sc., Ph.D. , selaku Direktur Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Ir. Mustika Supiati Purwanegara M.Sc. , selaku Pembimbing Utama penulisan tesis ini.
4. Bapak Prof. Dr. Noor Fuad , selaku Ketua Tim Penguji Tesis
5. Bapak Endi Rikarti,SE., ME. , selaku Anggota Tim Penguji Tesis

6. Para Dosen Magister Manajemen Universitas Mercu Buana
7. Para Staf Sekretariat Magister Manajemen Universitas Mercu Buana Kampus B, Menteng, Jakarta.
8. Staf Perpustakaan Magister Manajemen Universitas Mercu Buana Kampus B, Menteng, Jakarta.
9. Bapakku (Almarhum) dan Ibuku (Almarhumah), yang telah berhasil membesarkan dan mendidik aku, semoga Allah SWT memberikan ganjaran pahala yang setimpal dan memasukkan mereka kedalam surga firdaus.
10. Istriku tercinta dan anak – anakku tersayang, yang telah memberikan semangat, dorongan, bantuan, dan doanya sehingga membuat kami tetap semangat menyelesaikan pendidikan di Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.
11. Ibu Mertuaku, yang telah banyak memberikan doa restunya.
12. Kakakku, saudara – saudaraku, ponakan – ponakanku , yang telah banyak membantu khususnya ketika menyebarkan lembaran kuesioner.
13. Para responden, yang telah bersedia untuk mengisi lembaran kuesioner yang kami sebar.
14. Teman – temanku, baik yang berada di lingkungan kampus maupun di lingkungan PT. Dankos Farma serta berbagai pihak lain yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Atas segala bantuan, dorongan semangat dan doanya, sekali lagi saya mengucapkan banyak terima kasih. Semoga segala perbuatan baik dari bapak ibu sekalian menjadi amal kebajikan dan dicatat sebagai pahala oleh Allah SWT.

Tiada kata yang layak kami sampaikan, atas segala anugerah dan nikmat ini, selain sujud syukur kami kepada Sang Pemilik kehidupan ini.

Tentunya penelitian dan penulisan tesis ini jauh dari sempurna, untuk itu penulis mohon maaf apabila disana – sini terdapat banyak kekurangan. Akhirnya penulis berharap semoga hasil karya ini dapat berguna khususnya bagi industri farmasi, para mahasiswa, maupun masyarakat pada umumnya.

Bekasi, Awal Nopember 2006

Bekasi, Awal Syawal 1427 H

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Penulis

Allah akan meninggikan derajat orang – orang yang beriman diantara kamu dan orang – orang yang berilmu. Dan Allah Mahamengetahui apa yang kamu kerjakan.
(QS. Al-Mujadalah: 11)