



**PENGARUH PRODUK, HARGA, DISTRIBUSI, PROMOSI,  
CITRA MEREK, DAN PROSES, TERHADAP KEPUTUSAN  
PERESEPAN DOKTER PADA OBAT HERBAL TERSTANDAR  
PT NUTRINDO GRAHAHUSADA UTAMA**



UNIVERSITAS  
**LILA YEKTI PURNASIWI**  
NIM : 55113120261

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2016**



**PENGARUH PRODUK, HARGA, DISTRIBUSI, PROMOSI,  
CITRA MEREK, DAN PROSES, TERHADAP KEPUTUSAN  
PERESEPAN DOKTER PADA OBAT HERBAL TERSTANDAR  
PT NUTRINDO GRAHAHUSADA UTAMA**

**TESIS**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program  
Pascasarjana  
Program Studi Magister Manajemen**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**LILA YEKTI PURNASIWI  
NIM : 55113120261**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2016**

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Produk, Harga, Distribusi, Promosi, Citra Merek,  
Dan Proses, Terhadap Keputusan Peresepan Dokter Pada Obat  
Herbal Terstandar PT Nutrindo Grahausaha Utama

Bentuk Tesis : Penelitian / Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Lila Yekti Purnasiwi

NIM : 55113120261

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 18 Maret 2016

Mengesahkan  
Pembimbing Utama,



UNIVERSITAS  
Dr. Baruna Hadibrata, SE, MM

MERCU BUANA

Mengetahui,

Direktur Pascasarjana



Prof. Dr. Didik. J. Rachbini

Mengesahkan,

Ketua Program Studi  
Magister Manajemen



Dr. Augustina Kurniasih, ME

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Pengaruh Produk, Harga, Distribusi, Promosi, Citra Merek, Dan Proses, Terhadap Keputusan Peresepan Dokter Pada Obat Herbal Terstandar PT Nutrindo Grahausaha Utama

Bentuk Tesis : Penelitian / Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Lila Yekti Purnasiwi

NIM : 55113120261

Program : Magister Managemen

Tanggal : 18 Maret 2016

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Managemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis diperguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Maret 2016

  
Lila Yekti Purnasiwi



## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT serta segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul : Pengaruh Produk, Harga, Distribusi, Promosi, Citra Merek, dan Proses, Terhadap Keputusan Peresepan Dokter Pada Obat Herbal Terstandar PT Nutrindo Grahausaha Utama.

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulis menyadari bahwa Tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Dr. Baruna Hadibrata, SE, MM, selaku pembimbing utama, yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan
2. Dr. Alugoro Mulyo Wahyudi, MSc, selaku dosen penguji pada seminar proposal yang telah memberikan masukan positif dan dukungan kepada penulis untuk melakukan penelitian dengan baik
3. Dr. Ir. Achmad Fachrodji, MM, selaku dosen penguji ujian pada sidang tesis yang telah memberikan masukan positif dan dukungan

kepada penulis demi perbaikan tesis sampai kepada tahap kesempurnaan tesis ini

4. Dr. Ir. Eddy Nugroho, MM selaku ketua ujian sidang tesis yang juga telah memberikan masukan positif dan dukungan kepada penulis demi perbaikan tesis sampai kepada tahap kesempurnaan tesis ini
5. Dr. Agustina Kurniasih, ME, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen yang secara tidak langsung selalu memberikan semangat kepada para mahasiswa termasuk kepada penulis, terutama dalam hal fasilitas akademis sehingga penulis dapat menuangkan ide dan aspirasi dalam penyusunan tesis ini
6. Prof. Dr. Didik J Rachbini, selaku direktur Pasca Sarjana yang secara tidak langsung juga memberikan semangat kepada mahasiswa, termasuk kepada penulis dalam hal fasilitas akademis sehingga penulis dapat mengikuti kegiatan belajar di program studi Magister Manajemen Universitas Mercubuana
7. Ibunda Penulis, Ibu Hj. Mukinah dan Ayahanda H. Sudirno serta, ke lima kakakku tercinta yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang selalu memberikan dukungan terutama bantuan doa sepenuhnya kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini
8. Suamiku tercinta Urip Sri Widodo, ST, MM yang selalu memberikan motivasi, dengan penuh kasih sayang serta doa kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini

9. Kedua buah hatiku tercinta, Lintang Kinanti Putri Widodo dan Fahmi Raditya Putro Widodo, yang selalu memberikan semangat dan doa kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini
10. Para staff PT Nutrindo Grahasada Utama yang juga telah mensupport penulis dalam menyelesaikan tesis ini
11. Para staf administrasi Magister Managemen Universitas Mercu Buana yang telah banyak membantu dan mempermudah penulis dalam menyelesaikan studi di Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta
12. Teman-teman kuliah Mercu Buana Meruya, yang telah memberikan dukungan semangat serta sebuah persahabatan dan kerjasama yang selalu kompak selama kuliah di Program Pascasarjana Magister Managemen Universitas Mercu Buana Jakarta
13. Semua pihak terutama responden yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini.

Demikian yang penulis sampaikan, harapan penulis semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.

Penulis,

Lila Yekti Purnasiwi

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b><i>i</i></b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Identifikasi, Perumusan, dan Batasan Masalah.....	19
1.2.1. Identifikasi Masalah .....	19
1.2.2. Perumusan Masalah.....	19
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	20
1.3.1 Maksud Penelitian.....	20
1.3.2 Tujuan Penulisan .....	20
1.4. Manfaat dan Kegunaan Penelitian .....	21
1.4.1. Manfaat Penelitian .....	21
1.4.2. Kegunaan Penelitian .....	21
<b>BAB II. DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN</b>	
2.1. Sejarah Singkat Perusahaan .....	23
2.2. Lingkup Bidang Usaha .....	25
2.3. Sumber Daya .....	32
2.4. Tantangan Bisnis Perusahaan .....	34
2.5. Proses Bisnis di Perusahaan .....	35



### **BAB III. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN**

#### **HIPOTESIS**

3.1. Kajian Teori.....	43
3.1.1. Pengertian Pemasaran .....	43
3.1.2. Pengertian Manajemen Pemasaran .....	45
3.1.3. Bauran Pemasaran ( <i>Marketing mix</i> ) .....	46
3.1.4. Citra Merek .....	77
3.1.5. Proses .....	82
3.1.6. Keputusan Pembelian .....	87
3.1.7. Pasar <i>Business to Business</i> .....	92
3.2. Penelitian Terdahulu .....	95
3.3. Kerangka Pemikiran .....	102
3.4. Hipotesis .....	103

### **BAB IV. METODE PENELITIAN**

4.1. Desain Penelitian .....	104
4.2. Variabel dan Pengukuran Variabel.....	105
4.3. Populasi dan Sampel Penelitian .....	113
4.4. Jenis dan Sumber Data .....	115
4.5. Teknik Pengumpulan Data .....	116
4.6. Metode Analisa Data .....	117

### **BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

5.1 Hasil Penelitian.....	128
5.1.1.Karakteristik Responden .....	128
5.1.2. Deskripsi Statistik Variabel Penelitian .....	130
5.1.3.Hasil Pengujian Instrumen Penelitian .....	131
5.1.4.Uji Penyimpangan Asumsi Klasik .....	133
5.1.5.Hasil Pengujian Hipotesis .....	137
5.1.6.Uji Korelasi Antar Dimensi.....	145
5.2. Pembahasan .....	148

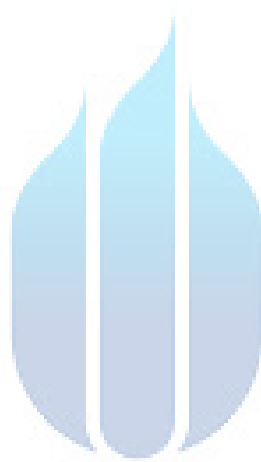
**BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN**

6.1. Kesimpulan ..... 149  
6.2. Saran..... 150

**DAFTAR PUSTAKA** ..... 153

**LAMPIRAN** ..... 159

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**..... 186



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Data Pasar Farmasi Indonesia Tahun 2008 – 2015 .....	6
Tabel 1.2.	Data Pre Study Persepsi Dokter Untuk Obat Herbal Terstandard.....	8
Tabel 1.3.	Perbandingan Harga Obat Herbal Terstandard yang beredar di pasar resep Indonesia.....	11
Tabel 1.4.	Data Jumlah Item Produk, Jumlah Apotek, dan Sales Percabang .....	13
Tabel 1.5.	Nama Medical Event yang diikuti oleh PT Nutrindo Grahahusada Utama selama tahun 2015 .....	15
Tabel 1.6.	Tabel Merek Obat Herbal Terstandard Golongan Hepatoprotektor.....	17
Tabel 1.7.	Tabel Golongan Obat Herbal Terstandar yang sering diresepkan oleh dokter .....	18
Tabel 2.1.	Nama Produk PT Nutrindo Grahahusada Utama .....	21
Tabel 2.2.	Data karyawan PT Nutrindo berdasarkan strata pendidikan.....	33
Tabel 2.3.	Data karyawan PT Nutrindo berdasarkan jabatan .....	33
Tabel 3.1.	Penelitian terdahulu .....	95
Tabel 4.1.	Operasionalisasi Variabel.....	106
Tabel 4.2.	Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi ..	125
Tabel 4.3.	Matrik Korelasi Antar Dimensi .....	126
Tabel 5.1.	Statistik Deskriptif Data Penelitian .....	130
Tabel 5.2.	Hasil Uji Instrumen Penelitian .....	132
Tabel 5.3.	Hasil Uji Multikolinieritas .....	135
Tabel 5.4.	Hasil Uji Regresi Linier Berganda, Uji T, Uji F, Uji Korelasi dan Determinasi .....	138
Tabel 5.5.	Interpretasi Koefisien Korelasi.....	141
Tabel 5.6.	Uji Matriks Korelasi Antar Dimensi.....	145

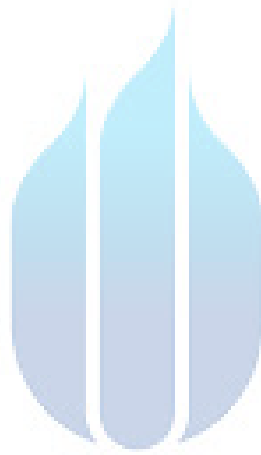
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.	Trends Sales Nutrindo 2013 – 2015 .....	10
Gambar 1.2.	Diagram Pie Perbandingan Obat Herbal Terstandar Nutrindo dengan total Market Farmasi Indonesia. ....	10
Gambar 2.1	Logo PT Nutrindo Grahahusada Utama .....	23
Gambar 2.2.	Struktur Organisasi Inti PT Nutrindo Grahahusada Utama .....	24
Gambar 2.3.	Produk Obat Herbal Terstandar PT Nutrindo Grahahusada Utama.....	31
Gambar 2.4.	Proses produksi softgel PT Nutrindo .....	41
Gambar 2.5	Gambar bisnis PT Nutrindo Grahahusada Utama .....	42
Gambar 3.1	Hubungan Antara Dokter, Pasien, dan Perusahaan Farmasi.....	94
Gambar 3.2.	Kerangka Pemikiran.....	102
Gambar 5.1.	Presentase responden berdasarkan jenis kelamin .....	128
Gambar 5.2.	Presentase responden berdasarkan usia .....	128
Gambar 5.3.	Presentase responden berdasarkan dokter spesialis.....	129
Gambar 5.4.	Hasil Uji Normalitas .....	134
Gambar 5.5.	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	136

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR LAMPIRAN

Kuesioner .....	159
Uji Statistik SPSS .....	164



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA