

## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 1. 1 Struktur Perusahaan PT Kimia Farma, Tbk (Persero) .....   | 1  |
| Gambar 1. 2 Pendapatan Segmen Ritel PT Kimia Farma 2017-2022 .....  | 6  |
| Gambar 1. 3 Peta Risiko Kimia Farma .....   | 7  |
| Gambar 1. 5 Atribut Produk, Citra Apotek, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas<br>Pelanggan Apotek Kimia Farma di Bandung ..... | 11 |
| Gambar 2. 1 <i>Grand Theory, Middle Range Theory, dan Applied Theory</i> .....  | 15 |
| Gambar 2.1 Model Penelitian .....   | 34 |
| Gambar 4. 1 Rata-Rata Variabel Penelitian .....   | 49 |
| Gambar 4. 2 Rata-Rata Dimensi dari Variabel Citra Kimia Farma .....   | 51 |
| Gambar 4. 3 Rata-Rata Dimensi dari Variabel Atribut Produk .....  | 53 |
| Gambar 4. 4 Rata-Rata Dimensi dari Variabel Kepuasan Pelanggan.....   | 56 |
| Gambar 4. 5 Rata-Rata Dimensi dari Variabel Loyalitas Pelanggan.....  | 58 |
| Gambar 4. 6 Model Struktural dan Pengukuran .....   | 61 |
| Gambar 4. 7 Hasil Uji Hipotesis 1 .....   | 64 |
| Gambar 4. 8 Hasil Uji Hipotesis 2 .....   | 65 |
| Gambar 4. 9 Hasil Uji Hipotesis 3 .....   | 66 |
| Gambar 4. 10 Hasil Uji Hipotesis 4 .....  | 67 |
| Gambar 4. 11 Hasil Uji Hipotesis 5 .....  | 68 |
| Gambar 4. 12 Hasil uji Hipotesis 6 .....  | 69 |
| Gambar 4. 13 Hasil Uji Hipotesis 7 .....  | 70 |
| Gambar 4. 14 Rata-Rata Dimensi dari Variabel Citra Kimia Farma .....  | 85 |