

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada Tahun 2019 masyarakat Indonesia dan seluruh dunia dihadapkan dengan wabah corona virus (Novel Corona Virus atau nCoV), atau yang disebut dengan COVID-19. Sebagaimana penyakit-penyakit tersebut, COVID-19 juga memiliki tanda-tanda umum infeksi termasuk gejala pernapasan, demam, batuk, sesak napas dan kesulitan bernafas. Pada kasus yang lebih parah, infeksi dapat menyebabkan pneumonia, sindrom pernapasan akut, gagal ginjal, dan bahkan kematian. WHO dengan segera mengeluarkan pedoman tatalaksana infeksi saluran pernapasan akut berat (Severe Acute Respiratory Infection) yang diduga karena COVID-19. Pedoman tersebut ditujukan untuk para tenaga kesehatan yang merawat pasien di rumah sakit untuk memberikan kemudahan akses terhadap panduan terkini dalam rangka memastikan tatalaksana terbaik bagi pasien. Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan perorangan merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. menurut PerMenKes NOMOR 413 tahun 2020

Obat menjadi salah satu kebutuhan pokok dalam kehidupan manusia. Obat yaitu suatu produk yang terbuat dari semua bahan tunggal atau campuran yang melewati proses pembuatan sesuai standard. Menurut pedoman CPOB tahun 2006 Cara Pembuatan Obat yang Baik (CPOB) yang digunakan oleh semua makhluk untuk bagian dalam maupun luar, guna mencegah,

meringankan, maupun menyembuhkan penyakit. Badan pengawas obat dan makanan (BPOM) pun turut mengawasi standar umum tersebut. Menurut PerMenKes No 30 tahun 2014, yang dimaksud dengan obat adalah bahan atau paduan bahan, termasuk produk biologi yang digunakan untuk mempengaruhi atau menyelidiki system fisiologi atau keadaan pantologi dalam rangka menetapkan diagnosis, pencegahan, penyembuhan, pemulihan, peningkatan kesehatan dan kontrasepsi, untuk manusia. Dalam industri farmasi terdapat 2 jenis obat yang dipasarkan yaitu obat paten dan generik. Obat paten adalah obat jadi dengan nama dagang yang terdaftar atas nama si pembuat atau yang dikuasakannya dan dijual dalam bungkus asli dari pabrik yang memproduksinya (Syamsuni, 2007) dan obat generik adalah obat dengan nama resmi internasional non proprietary Names (INN) yang ditetapkan dalam farmakope Indonesia atau dibuku standar lainnya untuk zat berkhasiat dikandungannya (Depkes RI, 2014). Saat ini, penggunaan obat generik di Amerika Serikat sebaga Negara maju sekitar 504 dari seluruh resep yang ada. Di Indonesia sebagai Negara berkembang hanya mempunyai pasar sekitar 74 (Wibowo, 2009).

Salah satu ukuran agar pangsa pasar tetap dapat dipertahankan dan ditingkatkan adalah adanya keputusan pembelian oleh konsumen. Menurut Ujang Sumarwan, (2011:10) keputusan pembelian ulang adalah proses merumuskan berbagai alternatif tindakan guna menjatuhkan pilihan pada salah satu alternatif tertentu untuk melakukan pembelian. Pemasar perlu mengetahui

siapa yang terlibat dalam keputusan membeli dan peran apa yang dimainkan oleh setiap orang untuk banyak produk, cukup mudah untuk mengenali siapa yang mengambil keputusan. Terkait dengan tingkat penggunaan obat generik terdapat beberapa faktor salah satunya adalah kepuasan konsumen terhadap produk. Semakin puas konsumen, maka semakin baik tingkat penjualan produk obat tersebut. Kepuasan konsumen dalam menggunakan produk obat dapat diukur dengan membandingkan jenis obat yang berbeda misalnya obat paten dan obat generik (Pohan, 2004). Kotler (2011:46) menyatakan, kepuasan konsumen adalah perasaan konsumen setelah membeli barang atau jasa tersebut. Dijelaskan juga bahwa kepuasan konsumen adalah fungsi dari pengharapan dan kualitas produk yang dirasakan oleh konsumen. Pengharapan konsumen dibentuk berdasarkan pengalaman mereka, saran teman-teman dan iklan yang disampaikan perusahaan.

Menurut Kotler (2011:143) Kualitas produk adalah kemampuan produk untuk menampilkan fungsinya, hal ini termasuk waktu kegunaan dari produk, keandalan, kemudahan dalam penggunaan dan perbaikan dan nilai-nilai yang lainnya. Untuk mempertahankan citra positif dalam diri konsumen obat paten atau generik bermerek terus mempertahankan standar mutu dan kualitas yang mereka miliki, serta melakukan proses inovasi dan pengembangan produk untuk penyempurnaan produk. Penelitian oleh Puspasari (2014) menemukan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil Penelitian yang berbeda ditemukan dalam

penelitian Palma dan Andjarwati (2016), dalam penelitiannya tersebut kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap niat beli ulang. Hasil yang negatif juga ditemukan pada penelitian yang dilakukan oleh Denniswara (2016), dalam penelitian tersebut kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap intensi membeli. Hasil penelitian lainnya yang dilakukan oleh Prastiwi (2016), dalam penelitiannya tersebut bahwa kepuasan tidak berpengaruh signifikan terhadap niat membeli ulang. Penelitian mengenai hubungan kepuasan terhadap niat beli ulang pernah diteliti oleh Kemas (2015). Pada penelitian tersebut ditemukan bahwa kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat beli ulang pada pelanggan Rumah Makan Kayu Bandar Lamp. Sejumlah penelitian yang disajikan menunjukkan adanya hasil yang tidak konsisten dalam hubungan antara kualitas produk, dengan niat pembelian ulang. Hal ini diduga karena terdapat dua variabel yaitu Prefensi dan kepuasan konsumen yang berperan penting dalam menentukan niat beli ulang.

Terkait hal tersebut, peneliti memilih untuk meneliti Apotek Kimia Farma alasannya karena banyak memiliki cabang-cabang tempat pelayanan kesehatan, serta alasan rasional yang lebih mendorong peneliti melakukan penelitian di Apotek Kimia Farma karena banyak masyarakat yang datang ke Apotek dan membeli obat untuk melakukan self medication tanpa pengawasan dari dokter namun mendapat pengarahan dari apoteker atau asisten apoteker yang bertugas ditempat. Dan dominan lebih memilih obat bermerek / obat paten

dibanding obat generik dengan alasan agar lebih cepat dalam penyembuhannya. Dan diharapkan peneliti dapat mengetahui informasi dan pengetahuan dari penelitian,

Berdasarkan uraian diatas maka saya tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan judul “Pengaruh kualitas produk, preferensi dan kepuasan konsumen terhadap keputusan pembelian ulang obat di Apotek Kimia Farma Nganjuk” .

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas maka perumusan masalah dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian ulang obat di Apotek Kimia Farma Nganjuk?
2. Apakah preferensi berpengaruh terhadap keputusan pembelian ulang obat di Apotek Kimia Farma?
3. Apakah kepuasan konsumen berpengaruh terhadap keputusan pembelian ulang obat di Apotek Kimia Farma ?
4. Apakah kualitas produk, preferensi dan kepuasan konsumen berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pembelian ulang obat di Apotek Kimia Farma?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian ulang obat di Apotek Kimia Farma
2. Untuk mengetahui apakah preferensi berpengaruh terhadap keputusan pembelian ulang Obat di apotek Kimia Farma
3. Untuk mengetahui apakah kepuasan konsumen berpengaruh terhadap keputusan pembelian ulang obat di Apotek Kimia Farma.
4. Untuk mengetahui apakah kualitas produk, preferensi dan kepuasan konsumen berpengaruh secara simultan terhadap keputusan Pembelian ulang obat di Apotek Kimia Farma

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan latar belakang, perumusan masalah, dan tujuan penelitian, maka diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan untuk dapat memberikan pengetahuan dalam pemasaran untuk pihak - pihak yang membutuhkan atau terkait dengan penelitian ini dan dapat dijadikan pedoman, acuan, referensi, dan pembandingan untuk penelitian selanjutnya, dan dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu penelitian dalam bidang Manajemen Pemasaran kaitannya dengan keputusan pembelian konsumen

## 2. Manfaat Praktis

### a) Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pemahaman khususnya tentang pengaruh kepuasan konsumen, kualitas produk dan preferensi konsumen terhadap keputusan pembelian ulang obat di Apotek sehingga dapat memperdalam ilmu yang sudah didapat dibangku kuliah serta dalam menerapkan hasil penelitian ini pada keadaan sebenarnya di masyarakat dan perusahaan.

### b) Bagi Universitas

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan atau bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya didalam lingkungan kampus Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.

### c) Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan tambahan informasi, sehingga dapat dipakai sebagai bahan pertimbangan dan pengembangan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas produk, preferensi, dan kepuasan konsumen terhadap keputusan pembelian ulang obat di Apotek Kimia Farma Nganjuk yang semata-mata untuk meningkatkan

volume penjualan dan menarik konsumen sebanyak-banyaknya dengan mengambil kebijakan untuk mencapai tujuan tersebut.