

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kemajuan di bidang usaha semakin meningkat dan mulai ketat persaingannya, apalagi dibidang usaha yang sejenis. Banyak usaha yang bermunculan dan membuat pemilik usaha harus dapat menerapkan strategi pemasaran dan mengembangkan usahanya untuk menarik konsumen. Perusahaan tersebut akan berusaha menguasai pangsa pasar dengan memanfaatkan peluang bisnis terutama bisnis usaha Apotek.

Apotek merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan dalam mewujudkan tercapainya kesehatan bagi masyarakat. Salah satunya yaitu Apotek Kencana Mas yang merupakan salah satu apotek yang berada di pasar Krian dan berdiri cukup lama.

Schiffman dan Kanuk (2008:485) mendefinisikan keputusan pembelian merupakan seleksi terhadap dua pilihan alternatif atau lebih, dengan perkataan lain pilihan alternatif harus tersedia bagi seseorang ketika mengambil keputusan. Selain itu Peter dan Olson (2005:162) mengemukakan keputusan pembelian adalah proses pengintegrasian yang mengkombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dua atau lebih perilaku alternatif sebagai pilihannya. Untuk dapat menarik konsumen maka hal yang perlu dilakukan adalah memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka. Ada beberapa faktor yang membuat konsumen memilih dan memutuskan pembelian diantaranya faktor kualitas layanan, lokasi, dan kelengkapan produk.

Kotler (2012:83) mengemukakan bahwa kualitas layanan adalah tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan. Maka sebuah pelaku usaha harus selalu meningkatkan pelayanan agar dapat memenuhi kepuasan pelanggan. Apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka mengarah pada bertahannya konsumen. Kualitas layanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007: 59). Dalam menentukan kualitas pelayanan tidak hanya berdasarkan pada hasil dari suatu pelayanan tersebut, akan tetapi dengan memperhatikan proses pemberian pelayanan yang dilakukan kepada konsumen. Oleh karena itu perusahaan harus berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik agar dapat memenuhi bahkan melampaui kebutuhan pelanggan sehingga berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

Hasil penelitian Masiruw dkk (2015) dan Widodo (2016) menyatakan bahwa secara parsial variable kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian. Kualitas pelayanan dalam apotek Kencana Mas dapat meliputi penataan barang pada etalase obat, kemudahan dalam proses pengambilan barang, penyerahan kepada konsumen ketika membeli dan bahkan setelah pelayanan berakhir merupakan pertimbangan yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu apotek. Sikap karyawan yang ramah dan sopan merupakan bentuk pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Oleh karena itu perusahaan harus memahami dan memperlakukan

karyawan dengan tepat karena karyawanlah yang memiliki kontak dengan pelanggan. Semakin baik kualitas pelayanan maka konsumen dapat kembali untuk melakukan pembelian pada apotek tersebut yang pada akhirnya akan meningkatkan penjualan.

Selain kualitas layanan, lokasi usaha juga di anggap penting dalam melakukan usaha bisnis apotek. Pemilihan letak perusahaan ini harus dilakukan dan diputuskan melalui beberapa pertimbangan yang disertai fakta yang konkrit dan lengkap (sumarni dan seoprihanto 2014:83). Lokasi mempengaruhi seseorang dalam melakukan keputusan pembelian terutama lokasi yang strategis dapat menentukan keberhasilan suatu usaha seperti mudah dijangkau, berada di daerah sekitar pusat perbelanjaan, aman dan nyaman bagi pelanggan, adanya fasilitas yang mendukung, seperti adanya lahan parkir, serta faktor-faktor yang lainnya. Menurut Utami (2012:89) Lokasi merupakan struktur fisik dari sebuah usaha yang merupakan komponen utama yang terlihat dalam membentuk kesan sebuah usaha yang dilakukan perusahaan dalam melakukan penempatan usahanya dan kegiatan dalam menyediakan saluran pelayanan yang dibutuhkan oleh konsumen.

Hasil penelitian Menurut Supirman (2016) menunjukkan bahwa variabel lokasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen.

Kemudian faktor lain yang juga dipertimbangkan oleh konsumen dalam keputusan pembelian adalah kelengkapan produk yang ditawarkan, kelengkapan disini menyangkut banyak jenis produk yang ditawarkan, ragam variasi ukuran, ragam merk dan ketersediaan produk setiap harinya. Kotler (2002:347) mengemukakan kelengkapan produk adalah

tersedianya semua jenis produk yang ditawarkan untuk dimiliki, dipakai atau dikonsumsi oleh konsumen yang dihasilkan oleh suatu produsen. Sedangkan Raharjani (2005:6) mengemukakan keragaman produk merupakan kelengkapan produk yang menyangkut kedalaman, luas dan kualitas produk yang ditawarkan juga ketersediaan produk tersebut setiap saat di toko.

Raharjani (2005:6) berpendapat bahwa konsumen cenderung memilih tempat yang menawarkan produk yang bervariasi dan lengkap menyangkut kedalaman, luas, dan kualitas keragaman barang yang ditawarkan oleh penjual. Bagi bisnis apotek kelengkapan barang dagangan merupakan faktor yang penting untuk menarik konsumen. Semakin lengkap sebuah apotek maka semakin memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, sehingga konsumen akan memutuskan untuk melakukan pembelian di apotek tersebut. Oleh karena itu penelitian ini perlu dilakukan untuk mengetahui keputusan pembelian yang dilakukan konsumen dan masyarakat sekitar.

Hasil penelitian menurut Masibbuk dkk (2019) menunjukkan bahwa secara parsial Kelengkapan produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Sedangkan hasil penelitian supirman (2016) variabel kelengkapan produk tidak berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian konsumen.

Apotek kencana mas dapat memberikan kemudahan bagi para masyarakat disekitar apotek tersebut. Namun semakin hari semakin banyak bermunculan usaha-usaha yang sejenis yang letaknya juga berada di pasar krian. Hal ini membuat apotik Kencana Mas mengalami penurunan konsumen yang belanja atas pembelian obat-obatan, sehingga

perlu diketahui faktor faktor apa saja yang berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Pengambilan keputusan pembeli dipengaruhi kemampuan perusahaan menarik pembeli, dan selain itu juga dipengaruhi faktor-faktor diluar perusahaan.

Pada dasarnya banyak sekali faktor yang mempengaruhi konsumen untuk melakukan keputusan pembelian, dapat dilihat dari berbagai pandangan para konsumen itu sendiri. Konsumen mempunyai persepsi sendiri dimana mereka akan berbelanja sebuah kebutuhan di toko ritel karena banyak pertimbangan. maka dari itu perlunya peningkatan hal-hal yang telah dijelaskan diatas. Berdasarkan uraian dan permasalahan yang ada diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan, Lokasi, dan Kelengkapan Produk terhadap Keputusan Pembelian pada Apotek Kencana Mas Kec.Krian Sidoarjo.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian di Apotek Kencana Mas?
2. Apakah lokasi berpengaruh terhadap keputusan pembelian di Apotek Kencana Mas?
3. Apakah kelengkapan produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian di Apotek Kencana Mas?
4. Apakah kualitas layanan, lokasi, dan kelengkapan produk berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pembelian di Apotek Kencana Mas?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan pembelian di Apotek Kencana Mas
2. Untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap keputusan pembelian di Apotek Kencana Mas
3. Untuk mengetahui pengaruh kelengkapan produk terhadap keputusan pembelian di Apotek Kencana Mas
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, lokasi, dan kelengkapan produk terhadap keputusan pembelian di Apotek Kencana Mas secara simultan

### **1.4 Manfaat penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Bagi perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi dan bahan masukan bagi Apotek Kencana Mas
2. Bagi peneliti, untuk mendapatkan pengalaman dan pengetahuan mengenai teori yang dipelajari serta fakta yang terjadi terdapat di lapangan, kemudian menerapkan ilmu yang sudah diperoleh dalam realita kehidupan
3. Bagi pembaca, Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan informasi penelitian lebih lanjut, penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan referensi lain bagi mahasiswa yang membutuhkan