

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia bisnis saat ini semakin lama akan terus berkembang. Bisnis merupakan salah satu bagian pembangunan suatu bangsa. Karena melalui bisnis ekonomi suatu bangsa dapat berkembang, hal ini tidak lepas dari adanya tiga unsur yaitu sandang, pangan, dan papan. Selain tiga unsur tersebut, ada salah satu unsur yang tidak kalah penting dari tiga unsur tersebut yaitu kesehatan. Kesehatan adalah kebutuhan pokok yang guna mewujudkan keadaan manusia yang sehat dan memiliki kualitas serta dapat melakukan aktivitas sehari-hari.

Dalam bidang kesehatan, keberadaan apotek merupakan hal terpenting karena sebagai salah satu bentuk layanan kesehatan untuk masyarakat maupun instansi seperti rumah sakit yang menyediakan berbagai obat yang dibutuhkan untuk pelayanan medis. Pada awalnya jumlah apotek sangat terbatas dan sulit dijangkau oleh masyarakat. Namun dengan adanya kebijakan pemerintah, saat ini akan lebih mudah dijumpai di berbagai wilayah dan obat-obatan yang tersedia pun semakin banyak serta beragam. Untuk memenuhi kebutuhan pasien, setiap apotek memiliki keunggulan dan kemampuan yang berbeda antara apotek satu dengan yang lain. Karena apotek juga merupakan suatu usaha bisnis yang juga memiliki strategi masing-masing dalam memasarkan produk yang dijual. Namun pada dasarnya setiap apotek akan memberikan pelayanan yang maksimal kepada konsumennya agar dapat mempertahankan keberlangsungan usaha apotek tersebut.

Saat ini perkembangan apotek cukup pesat dengan diimbangi perkembangan pembangunan. Meningkatnya perkembangan pembangunan ini membuat peningkatan pendapatan masyarakat dan bertambahnya jumlah penduduk membawa pengaruh cukup besar akan kesadaran kebutuhan kesehatan yang layak. Sehingga masyarakat mempunyai harapan bahwa apotek tidak hanya dapat memberikan pelayanan yang

baik, tapi juga dapat memberi resep yang tepat dan sesuai dengan keluhan atau kebutuhan konsumen.

Konsumen dalam menentukan produk yang akan di konsumsi dengan teliti membaca dan menyakan apa yang dirasa melum mengerti akan produk yang akan di belinya. Disini pihak dari apotek kan menjelaskan informasi yang dibutuhkan oleh konsumen sehingga dapat yakin akan membeli produk tersebut. Keputusan pembelian adalah tindakan dari konsumen untuk mau membeli atau tidak terhadap produk. Dari berbagai faktor yang mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian suatu produk suatu produk atau jasa, biasanya konsumen selalu mempertimbangkan kualitas, harga dan produk sudah di kenal oleh masyarakat. (Kotler, 2002).

Dalam hal ini, pelayanan farmasi di apotek dituntut untuk memberikan layanan yang tepat serta dapat memuaskan pelanggan sehingga dapat memenuhi atau melampaui yang diharapkan konsumen atas pelayanan apotek. Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik (Sinambela, 2006). Dalam kefarmasian terdapat standar pelayanan diapotek diantaranya adalah pelayanan informasi obat, pelayanan konseling atau konsultasi obat, dan pelayanan farmasi ke rumah (*home pharmacy care*). Kualitas pelayanan adalah perbandingan antara pelayanan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya, (Zeithaml dan Berry, 1991). Kualitas pelayanan juga akan berpengaruh terhadap sikap konsumen sehingga harus terus ditingkatkan agar konsumen merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan.

Apotek merupakan bisnis yang menjadikan obat sebagai komponen utama komoditi dagang yang dapat menghasilkan keuntungan atau laba. Disini dalam menentukan harga setiap obat tentu sudah menghitung pajak pertambahan nilai, pajak penghasilan dan margin keuntungan atas kegiatan jual beli obat di apotek. Harga adalah segala sesuatu yang dibayarkan oleh

konsumen karena menggunakan, memakai atau mengonsumsi suatu produk yang ditawarkan produsen (Shaluhiyah, 2013).

Dalam memberikan pelayanan sedikit banyak konsumen akan membandingkan antara apotek satu dengan yang lainnya, karna tentunya konsumen tidak hanya melakukan transaksi di satu apotek saja. pelayanan yang baik dapat memberikan nilai tambah tersendiri bagi konsumen untuk tetap melakukan transaksi di apotek tersebut. Selain itu dalam menawarkan suatu produk, baik berupa barang maupun jasa perlu pemahaman perilaku konsumen. Memahami perilaku konsumen merupakan suatu keharusan agar dapat membuat strategi yang pas dalam memenuhi kebutuhan konsumen sehingga tertarik untuk membeli, mengonsumsi atau mengadopsi suatu produk. Perilaku konsumen menggambarkan cara individu mengambil keputusan untuk memanfaatkan sumber daya mereka yang tersedia (waktu, uang, Usaha) guna membeli barang-barang yang berhubungan dengan konsumsi. (Schiffman dan Kanuk, 2008). Dalam hal ini Apotek dapat melakukan pengamatan terhadap pola pembelian dan kebiasaan yang terjadi di masyarakat sekitar. Setelah memahami dan mengetahui tentang perilaku membeli atau mengadopsi dari konsumen terakhir, individu dan rumah tangga yang membeli barang serta jasa yang tersedia di Apotek untuk konsumsi pribadi.

Maka dari latar belakang diatas, peneliti akan mengadakan penelitian dengan judul "Pengaruh Pelayanan, Harga, dan Perilaku Konsumen terhadap Keputusan Pembelian Obat Di Apotek Okky Surabaya"

1.2 Rumusan Masalah

Setiap bisnis pada umumnya menghadapi masalah dalam menjalankan keiatannya. Masalah merupakan faktor yaang dapat menghambat kelancaran kegiatan yang dilakukan suatu bisnis dalam mencapai tujuan sehingga perlu dicari penyebab dan penyelesaiannya. Rumusan masalah yang akan dibahas di skripsi ini, sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian obat konsumen?
2. Apakah ada pengaruh antara harga terhadap keputusan pembelian obat konsumen?
3. Apakah ada pengaruh antara perilaku konsumen terhadap keputusan pembelian obat konsumen?
4. Apakah ada pengaruh antara kualitas pelayanan, harga, dan perilaku konsumen terhadap keputusan pembelian obat konsumen?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian obat konsumen
2. Untuk mengetahui dan menganalisis harga terhadap keputusan pembelian obat konsumen
3. Untuk mengetahui dan menganalisis keluhan konsumen terhadap keputusan pembelian obat
4. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan, harga, dan perilaku konsumen berpengaruh terhadap keputusan pembelian obat

1.4 Manfaat Penelitian

1.1 Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan menambah wahana pengembangan ilmu pemasaran terutama mengenai kualitas pelayanan, harga dan perilaku konsumen terhadap keputusan pembelian.

1.2 Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi beberapa pihak diantaranya :

a. Bagi penulis

Penelitian ini merupakan pengalaman pertama yang sangat berharga, dimana penulis dapat terjun langsung

dan dapat memperoleh gambaran nyata dalam dunia bisnis sesungguhnya mengenai penerapan teori yang di pelajari selama perkuliahan.

- b. Bagi pemilik usaha
Diharapkan Apotek Okky memperoleh masukan yang dapat digunakan dalam meningkatkan pelayanan yang baik dan berkualitas.
- c. Bagi pembaca
Diharapkan dapat memberikan informasi secara tertulis maupun sebagai referensi mengenai kualitas pelayanan, harga, dan perilaku konsumen terhadap keputusan pembelian.

(Halaman sengaja di kosongkan)