

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan dan perubahan ekonomi yang semakin pesat mendorong perusahaan semakin sensitif terhadap adanya kompetisi. Industri farmasi merupakan salah satu perusahaan dengan kompetisi tinggi yang perkembangannya sangat dinamis dan kompleks. Baik dipasar dalam negeri maupun dipasar global (Sampurno,2009). 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 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, 2010). Saat ini, penggunaan obat generik di Amerika Serikat sebagai Negara maju sekitar 50% dari seluruh resep yang ada. Di Indonesia sebagai Negara berkembang hanya mempunyai pasar sekitar 7% (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.

Dilihat dari kualitas produk, faktor lain yang mempengaruhi keputusan pembelian yaitu preferensi konsumen. Preferensi konsumen adalah pilihan atau minat seseorang untuk menyatakan suka atau tidak suka terhadap suatu produk (Simamora, 2013:87). Setiap konsumen berhak melakukan suatu evaluasi terhadap barang dan jasa yang benar-benar ingin dibeli dengan memberikan rangking atau skor terhadap berbagai pilihan produk yang ada.

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 kepuasan,

kualitas produk, dan preferensi terhadap keputusan pembelian ulang obat di Apotek Kimia Farma” .

### **1.1 Rumusan Masalah**

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

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

### **1.2 Tujuan Penelitian**

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

1. Untuk mengetahui apakah kepuasan berpengaruh terhadap keputusan pembelian ulang obat di Apotek Kimia Farma.
2. Untuk mengetahui apakah kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian ulang obat di Apotek Kimia Farma.
3. Untuk mengetahui apakah preferensi berpengaruh terhadap keputusan pembelian ulang obat di Apotek Kimia Farma.

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

### **1.3 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 Kimia Farma 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 kepuasan konsumen, kualitas produk dan preferensi konsumen terhadap keputusan pembelian ulang obat di Apotek Kimia Farma yang semata-mata untuk meningkatkan volume penjualan dan menarik konsumen sebanyak-banyaknya dengan mengambil kebijakan untuk mencapai tujuan tersebut.