

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan apotek yang sangat pesat menyebabkan persaingan apotek semakin tajam. Apotek menurut **kepmenkes No. 1027/MENKES/SK/IX/2004**, apotek adalah tempat tertentu dilakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran sediaan kefarmasian, perbekalan kesehatan lainnya kepada masyarakat. Menurut definisi tersebut dapat diketahui bahwa apotek merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan dalam membantu mewujudkan tercapainya derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat, selain itu sebagai salah satu tempat pengabdian dan praktek profesi dalam melakukan pekerjaan kefarmasian.

Adanya era globalisasi dan perkembangan teknologi yang pesat kita dituntut untuk semakin cerdas dan sigap dalam pemilihan dan pembelian suatu obat, terutama pada apotek – apotek yang banyak tersebar sehingga membuat konsumen semakin teliti dalam memilih harga yang bersaing dan mutu yang terbaik. Kemajuan teknologi komunikasi juga ikut berperan meningkatkan intensitas persaingan, karena memberi pelanggan akses informasi yang lebih banyak tentang berbagai macam produk yang ditawarkan. Banyaknya pilihan tempat dan harga penjualan obat maka persaingan antar apotek semakin pesat, banyak diversifikasi dan service yang dikembangkan apotek dalam metode penjualan agar konsumen semakin tergoda sehingga terpikat dan menjadi loyal terhadap apotek. (Sulistyanto : 2015)

Keberadaan Apotek Rini yang mampu bertahan dalam waktu cukup lama di tengah hadirnya banyak apotek bergaya modern dewasa ini, tak lepas dari peran pendiri sekaligus pemiliknya, Murdiana Baskoro. Hingga kini, Murdiana masih rajin mengawal perkembangan bisnis apoteknya ini. Seperti ditudurkannya, kehadiran apotek ini 40 tahun silam bermula dari

peristiwa penggusuran beberapa rumah di Jl. Bonang, Jakarta Pusat, untuk kepentingan pembangunan Tugu Proklamasi. Hal ini memaksa pengusaha Mursidi Effendi membawa istri dan ke-10 anaknya hijrah ke Jl. Balai Pustaka, Jakarta Timur. Di atas tanah seluas 1.300 m<sup>2</sup> itu, Murdiana yang merupakan anak sulung meminta pada ayahnya agar sebagian tanah seluas 100 m<sup>2</sup> digunakan untuk membangun apotek.

Bagi Murdiana, membuka usaha apotek adalah pilihan usaha yang dinilai paling pas dengan dirinya. Maklumlah, wanita kelahiran Surakarta 64 tahun lalu ini pernah bekerja sebagai asisten apoteker selama lima tahun di Apotek Radja Farmasi (yang kini menjadi Apotek Kimia Farma). Adapun nama yang digunakan, Rini, tak lain nama anak bungsu keluarga Mursidi Effendi. Selain gampang diingat, penggunaan nama itu pun untuk menghindarkan konflik dengan saudara yang lain.

Bagi organisasi penyedia jasa, kualitas pelayanan adalah suatu ukuran seberapa tepat tingkat pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan atau penyedia pelayanan dapat memenuhi standar pelayanan yang diharapkan pelanggan. Menurut Kotler dalam Lupiyoadi (2014:7) "kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun. Produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau tidak.

Kualitas pelayanan dan pemilihan lokasi secara strategis efisien adalah strategi-strategi pemasaran yang mendorong perusahaan untuk mencapai suatu keberhasilan. Salah satu cara dengan meningkatkan kualitas pelayanan, memahami, dan memperlakukan karyawan dengan tepat. Karena, karyawan yang memiliki kontak dengan pelanggan sebagai sumber kunci bagi perusahaan jasa. Konsumen merupakan orang yang menyampaikan keinginannya kepada perusahaan. Tugas perusahaan adalah menanganinya supaya mendatangkan keuntungan. Semakin banyak perusahaan yang mengakui pentingnya memuaskan dan mempertahankan konsumen yang ada. Para konsumen yang puas biasanya akan terkait dengan bertahannya konsumen.

Konsumen merupakan individu dengan karakteristik yang berbeda-beda. Penilaian yang dirasakan setiap konsumen terhadap suatu produk maupun jasa yang mereka terima tidak sama. Persepsi konsumen terhadap suatu harga dapat mempengaruhi keputusan dalam membeli suatu produk sehingga suatu perusahaan harus mampu memberikan persepsi yang baik terhadap produk atau jasa yang mereka jual.. Harga seringkali dikaitkan dengan kualitas, konsumen cenderung untuk menggunakan harga sebagai indikator kualitas atau kepuasan potensial dari suatu produk atau jasa. Harga akan mempengaruhi keputusan pembelian apabila harga suatu produk tersebut terjangkau, memiliki daya saing, sesuai dengan kualitas dan manfaat yang ditawarkan.

Lokasi adalah tempat dimana orang-orang biasa berkunjung. Lokasi dalam hubungannya dengan pemasaran adalah tempat yang khusus dan unik dimana lahan tersebut dapat digunakan untuk berbelanja. Maka dapat disimpulkan bahwa lokasi yang dimaksud adalah suatu letak atau tempat yang tetap dimana orang bisa berkunjung untuk berbelanja, tempat itu berupa daerah pertokoan atau suatu stand atau counter baik di dalam maupun di luar gedung. Lokasi yang strategis mempengaruhi seseorang dalam menimbulkan keinginan untuk melakukan pembelian karena lokasinya yang strategis, terletak di arus bisnis, dan sebagainya. Keputusan tentang lokasi, baik untuk perusahaan manufaktur maupun perusahaan jasa bisa menentukan keberhasilan perusahaan, kesalahan yang dibuat pada saat ini dapat menghambat efisiensi. Seleksi lokasi untuk perusahaan barang atau manufaktur perlu lebih dekat ke bahan baku atau tenaga kerja, sedangkan untuk perusahaan jasa perlu lebih dekat dengan pelanggan.

Keputusan pembelian merupakan tindakan dari konsumen untuk membeli atau tidaknya terhadap suatu produk atau jasa, oleh karena itu keputusan pembelian konsumen merupakan suatu proses pemilihan salah satu dari beberapa alternatif penyelesaian masalah dengan tindak lanjut yang nyata. Keputusan untuk membeli suatu produk atau jasa timbul karena adanya dorongan emosional dari dalam diri maupun pengaruh

orang lain.

Dalam mendirikan apotek adalah lokasi dan tempat yang strategis. Dimana harus tetap mempertimbangkan segi penyebaran dan pemerataan pelayanan kesehatan, jumlah penduduk, dan kemampuan daya beli penduduk di sekitar lokasi apotek, kesehatan lingkungan, keamanan dan mudah dijangkau masyarakat dengan kendaraan. Kemudian bangunan apotek harus mempunyai luas dan memenuhi persyaratan yang cukup, serta memenuhi persyaratan teknis sehingga dapat menjamin kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi apotek serta memelihara mutu perbekalan kesehatan di bidang farmasi.

Apotek rini juga terdiri dari :

1. Ruang tunggu, ruang administrasi dan ruang kerja apoteker, ruang penyimpanan obat, ruang peracikan dan penyerahan obat, tempat pencucian obat, kamar mandi atau toilet, taman kecil yang rindang dan sejuk serta tempat parkir yang luas dengan penjagaan keamanan.
2. Bangunan apotek juga harus dilengkapi dengan : Sumber air yang bersih, penerangan yang baik, alat pemadam kebakaran yang berfungsi baik, ventilasi dan sistem sanitasi yang baik dan memenuhi syarat higienis, papan nama yang memuat nama apotek, nama APA, nomor SIA, alamat apotek, nomor telepon apotek.

Mengenai kepegawaian apotek ini akan memilih para apoteker terbaik yang tentunya di harapkan bisa bekerja dengan sebaik-baiknya karena memang ini adalah tugas yang sekaligus bisa mengaplikasikan ilmu yang telah mereka tekuni selama ini. Dan karyawan (apoteker) akan memakai seragam yang khusus agar bisa menjadi ciri khas tersendiri dari apotek rini ini serta bertujuan agar tetap terlihat rapi, sopan dan menarik.

Dengan management dan strategi yang matang dan terbaik akan menjadikan apotek rini ini bisa berkembang pesat, terkenal, bisa bersaing dengan apotek lainnya dan tentunya laku serta bisa dipercaya memberikan pelayanan maksimal untuk semua masyarakat.

Oleh karena itu, dengan adanya penelitian ini, di harapkan penulis dapat mengidentifikasi kelemahan-kelemahan yang terdapat dalam sistem

yang sedang berjalan saat ini dan melakukan perancangan suatu sistem pemasaran yang di hadapi apotek rini , sehingga dapat meningkatkan kinerja perusahaan dengan demikian, penulis memberi judul penelitian **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Apotek Rini Rawamangun)”**.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis, bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, lokasi dan harga terhadap keputusan pembelian di apotek rini.

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibuat maka dapat dikembangkan menjadi beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Seberapa besar kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian di apotek rini ?
2. Seberapa besar lokasi berpengaruh terhadap keputusan pembelian di apotek rini ?
3. Seberapa besar berpengaruh terhadap keputusan pembelian di apotek rini ?
4. Seberapa besar kualitas pelayanan, lokasi,dan harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian di apotek rini ?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah di buat di atas maka dapat di buat tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh lokasi terhadap keputusan pembelian.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh harga terhadap keputusan pembelian.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan, lokasi, dan harga terhadap keputusan pembelian.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Peneliti ini diharapkan dapat berguna bagi :

#### 1. Bagi Peneliti

Untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Strata-1 (S1) Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Jakarta dan untuk menambah pengetahuan serta wawasan tentang perilaku pasca pembelian yang di lakukan oleh konsumen Apotek rini.

#### 2. Bagi Disiplin Ilmu

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan