

ABSTRAK

Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Di Apotek K24 Padalarang

Oleh : Rahmawati Fauziah

Kemajuan ilmu dan teknologi mendorong masyarakat untuk memperhatikan derajat kesehatan demi menaikkan kualitas hidup. Salah satu sarana penunjang kesehatan yang bebas dipilih masyarakat selain klinik kesehatan adalah Apotek. Apotek sebagai sarana penyedia layanan kesehatan bidang farmasi, akan tetapi secara umum apotek seperti halnya perdagangan lain harus mampu bersaing dengan usaha sejenis di lingkungannya. Untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat pada bidang kefarmasian apotek perlu memiliki strategi bersaing yang efektif. Penelitian ini dilatar belakangi adanya penurunan penjualan di apotek k24 padalarang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kondisi harga, kualitas pelayanan, dan keputusan pembelian, serta bagaimana pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di apotek k24 padalarang. Faktor-faktor yang diuji dalam penelitian ini adalah harga dan kualitas pelayanan sebagai variabel *independen*. Sedangkan keputusan pembelian sebagai variabel *dependen*.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif verifikatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan apotek k24 padalarang, yaitu sebanyak 140 orang. Teknik penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Nonprobability sampling* dengan teknik sampling insidental, sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 104 orang. Sedangkan metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi berganda pada taraf signifikansi sebesar 5%. Program dalam menganalisis data menggunakan *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) Ver. 25.0*.

Berdasarkan hasil penelitian secara simultan dan parsial menunjukkan bahwa harga dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian di apotek k24 padalarang. Sedangkan besarnya pengaruh harga dan kualitas pelayanan dalam memberikan kontribusi pengaruh terhadap keputusan pembelian adalah sebesar 71,37%. Hal ini mengindikasikan bahwa 28,63% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata Kunci: harga , kualitas pelayanan , dan kualitas pelayanan

ABSTRACT

The Effect Of Price And Quality Of Service On Purchasing Decisions At K24 Padalarang Pharmacy

By : *Rahmawati Fauziah*

Advances in science and technology encourage people to pay attention to the degree of health in order to improve the quality of life. One of the health supporting facilities that are freely chosen by the public in addition to health clinics is the Pharmacy. Pharmacy as a means of healthcare providers in the field of pharmacy, but in general pharmacies like other trades should be able to compete with similar businesses in their environment. To face increasingly tight competition in the field of pharmacy pharmaceuticals need to have an effective competitive strategy. The study was based on a decline in sales at pharmacies in K24.

This study aims to find out the condition of price, quality of service, and the desperation of purchases, and how the effect of price and quality of service on purchasing decisions at pharmacies k24 padalarang. The factors tested in this study were the price and quality of service as independent variables. While keeping the purchase as a dependent variable.

The research method used in this research is a descriptive verifikatif method. The population in this study was a customer of pharmacy k24 padalarang, which is as many as 140 people. Sample determination techniques used in this study are Nonprobability sampling with incidental sampling techniques, so the number of samples in this study amounted to 104 people. While the analysis method used in this study is multiple regression at a signification level of 5%. Program in analyzing data using Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) Ver. 25.0.

Based on the results of simultaneous and partial research shows that the price and quality of service has a significant effect on purchasing decisions at pharmacies k24 padalarang. Meanwhile, the influence of price and quality of service in contributing to the decision of pemebelian is 71.37%. This indicates that 28.63% is influenced by other factors.

Keywords: price, quality of service, and quality of service