

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI APOTEK NABILA MEDIKA CILULUK

Apotek Nabila Medika Ciluluk menghadapi masalah penurunan transaksi yang dipengaruhi oleh kualitas layanan yang kurang baik, seperti waktu tunggu yang lama dan kurangnya kejelasan informasi obat dari petugas. Selain itu, harga obat dinilai belum terjangkau oleh konsumen. Kondisi ini berpotensi menurunkan keputusan pembelian konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kondisi kualitas layanan, harga, serta keputusan pembelian di Apotek Nabila Medika Ciluluk, sekaligus menganalisis pengaruh kualitas layanan dan harga baik secara simultan maupun parsial terhadap keputusan pembelian. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang dikuantitatifkan dengan pendekatan deskriptif dan verifikatif. Populasi penelitian adalah seluruh konsumen Apotek Nabila Medika, dengan sampel 98 responden menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan melalui regresi linier berganda dengan uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, koefisien determinasi, uji F, dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan kualitas layanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Secara parsial, kedua variabel tersebut juga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Hal ini menegaskan bahwa kualitas layanan dan harga merupakan faktor utama yang menentukan keputusan konsumen di Apotek Nabila Medika. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada objek dan lokasi, yakni Apotek Nabila Medika Ciluluk tahun 2025, serta fokus variabel hanya pada kualitas layanan dan harga, berbeda dengan penelitian terdahulu yang melibatkan variabel promosi, citra merek, maupun kelengkapan produk.

Kata Kunci : Apotek, Harga, Keputusan Pembelian, Kualitas Layanan

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI APOTEK NABILA MEDIKA CILULUK

Apotek Nabila Medika Ciluluk faces a decline in transactions influenced by poor service quality, such as long waiting times and unclear information about medicines provided by staff. In addition, the price of medicines is considered less affordable for consumers. These conditions potentially reduce consumer purchasing decisions. This study aims to examine the conditions of service quality, price, and purchasing decisions at Apotek Nabila Medika Ciluluk, as well as to analyze the effect of service quality and price both simultaneously and partially on purchasing decisions. The study applies a qualitative approach quantified into descriptive and verificative analysis. The population consists of all consumers of Apotek Nabila Medika, with a sample of 98 respondents selected using purposive sampling. Data were analyzed using multiple linear regression with validity and reliability tests, classical assumption tests, coefficient of determination, F-test, and t-test. The results show that simultaneously, service quality and price significantly influence purchasing decisions. Partially, both variables also have a significant influence on purchasing decisions. This confirms that service quality and price are the main factors determining consumer decisions at Apotek Nabila Medika. The difference between this study and previous research lies in the object and location, namely Apotek Nabila Medika Ciluluk in 2025, as well as the focus solely on service quality and price, unlike previous studies that included other variables such as promotion, brand image, or product completeness.

Keywords: Pharmacy, Price, Purchasing Decision, Service Quality