

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 LATAR BELAKANG**

Persaingan bisnis di era globalisasi saat ini sangatlah ketat, terutama di industri farmasi yang mengalami pertumbuhan pesat. Di era yang sangat maju ini, sangat mudah untuk mendapatkan informasi kesehatan dari internet dengan mencocokkan gejala dan kondisi, sehingga memungkinkan identifikasi cepat obat yang tepat untuk mengobati penyakit. Namun, pendekatan ini terkadang tidak memadai karena masyarakat umum seringkali kurang memahami penggunaan obat yang benar. Oleh karena itu, disarankan untuk berkonsultasi dengan apoteker terlebih dahulu dan sebaiknya bertanya langsung dengan mengunjungi apoteker di apotek atau fasilitas farmasi terdekat.

Dalam industri farmasi apotek memiliki peran penting sebagai penyedia obat-obatan dan juga layanan kesehatan bagi masyarakat. Hal ini memudahkan masyarakat untuk memperoleh obat sehingga terjadinya hubungan antara unit pelayanan fasilitas kesehatan dengan apotek yang melayani persediaan obat-obatan sesuai dengan resep yang dikeluarkan oleh dokter. Banyaknya pilihan tempat dan juga harga obat menjadi pertimbangan terhadap keputusan pembelian. Maka apotek harus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan juga menawarkan harga yang bersaing.

Apotek Nabila Medika sebagai salah satu apotek yang melayani masyarakat di tengah persaingan yang ketat, perlu memperhatikan kedua aspek ini yaitu Kualitas pelayanan seperti kecepatan dalam melayani, keramahan petugas, ketersediaan informasi obat, dan juga kenyamanan fasilitas sangat berpengaruh terhadap keputusan konsumen. Selain itu harga yang terjangkau dan sesuai dengan daya beli masyarakat juga menjadi pertimbangan utama dalam keputusan pembelian terutama di tengah meningkatnya kesadaran konsumen akan nilai dan harga produk. Pada tabel 1.1 penulis sajikan jumlah transaksi Apotek Nabila Medika Ciluluk tahun 2025.

**Tabel 1. 1**

**Data Jumlah Konsumen Apotek Nabila Medika Tahun 2025**

No	Bulan	Jumlah Konsumen	Percentase (%)
1	Januari	974	-
2	Februari	1.033	+6,06%
3	Maret	948	-8,23%
4	April	939	-0,95%
5	Mei	879	-6,39%
	<b>Total</b>	<b>4.773</b>	

*sumber: Apotek Nabila Medika 2025*

Berdasarkan data transaksi pada tabel 1.1 menunjukkan bahwa terjadinya fluktuasi penurunan angka transaksi pada Apotek Nabila Medika dimana pada bulan februari mengalami kenaikan dikarenakan masyarakat sekitar baru mengetahui bahwa adanya apotek tersebut. Lalu pada bulan Maret sampai dengan bulan Mei mengalami penurunan jumlah transaksi penjualan apotek. Hal ini menunjukkan adanya masalah dalam keputusan pembelian konsumen terhadap Apotek Nabila Medika.

Keputusan pembelian adalah tindakan yang diambil oleh konsumen untuk membeli atau tidak membeli suatu produk atau jasa. Keputusan pembelian merupakan proses pemilihan salah satu dari beberapa alternatif untuk menyelesaikan suatu masalah dengan tindakan tindak lanjut yang konkret. Keputusan pembelian melibatkan lima tahap, yaitu pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian, dan perilaku pasca pembelian.

Keputusan pembelian merupakan bagian dari perilaku konsumen yang melibatkan keterlibatan langsung dalam memperoleh dan menentukan produk dan layanan, termasuk proses pengambilan keputusan yang mendahului dan mengikuti tindakan tersebut. Keputusan pembelian sangat penting untuk dipertimbangkan karena hal ini pasti akan menjadi faktor dalam menentukan strategi pemasaran yang akan diterapkan oleh perusahaan selanjutnya. Proses kompleks dalam pengambilan keputusan pembelian konsumen seringkali melibatkan beberapa keputusan. Sebuah keputusan melibatkan pemilihan antara dua atau lebih alternatif Armada & Oetoro, (2017:99)

Untuk mendukung data tersebut di atas maka penulis melakukan prasurvei kepada 20 responden mengenai Keputusan Pembelian terhadap konsumen di Apotek Nabila Medika dengan hasil sebagai berikut:

**Tabel 1. 2**  
**Hasil prasurvei Keputusan Pembelian**

NO	Pernyataan Keputusan Pembelian	JAWABAN RESPONDEN			
		YA		TIDAK	
		Frekuensi	Persentase	Frekuensi	Persentase
1	Sebelum melakukan keputusan pembelian produk di Apotek Nabila Medika membandingkan terlebih dahulu dengan apotek lain.	7	35%	13	65%
2	Merasa puas dengan keputusan untuk membeli produk di Apotek Nabila Medika	8	40%	12	60%
3	Akan terus membeli produk di Apotek Nabila Medika di masa depan	8	40%	12	60%
Rata – rata			38%		62% %
Jumlah responden			20		

*sumber : Hasil Olah Data Kuesioner (2025)*

Berdasarkan tabel 1.2 menunjukkan bahwa dari pernyataan “sebelum melakukan keputusan pembelian di Apotek Nabila Medika membandingkan terlebih dahulu dengan apotek lain” hasil dari pra survey kepada 20 responden.. Menyatakan tidak sebesar 65% tidak membandingkan terlebih dahulu untuk membeli produk di Apotek Nabila Medika. Dikarenakan konsumen mengira produk yang dijual di Apotek Nabila Medika lengkap dan juga harganya sama dengan apotek yang ada di sekitar. Pada pernyataan “Merasa puas dengan keputusan

membeli produk di Apotek Nabila Medika menyatakan tidak sebanyak 60% dikarenakan setelah datang dan membeli obat di apotek Nabila medika harapan konsumen tidak sesuai. Selain itu, pada pernyataan “Akan terus membeli produk di Apotek Nabila Medika di masa depan” menyatakan tidak sebanyak 60% karena dari hasil yang di dapat masih ada apotek lain yang memberi harga lebih miring, produk yang lebih banyak dan juga kualitas yang lebih baik. Berdasarkan hasil rata-rata di dapatkan 38% menyatakan Ya dan 62% menyatakan Tidak dapat disimpulkan bahwa Apotek Nabila Medika masih tidak sesuai dengan harapan konsumen sehingga konsumen tidak melakukan pembelian ulang pada Apotek Nabila Medika. Hal ini menunjukkan bahwa keputusan pembelian ke apotek Nabila Medika masih selalu dipertimbangkan.

Faktor penting yang pertama dapat mempengaruhi keputusan konsumen yaitu, kualitas layanan. Menurut Smith & Johnson dalam AisyahNurhasanah (2024:29), Kualitas layanan merupakan hasil interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan, yang dievaluasi berdasarkan kecepatan, ketepatan, empati, dan kesesuaian layanan dengan harapan pelanggan. Kualitas layanan adalah sebagai seluruh aktivitas yang berusaha mengkombinasikan nilai dari pemesanan, pemrosesan hingga pemberian hasil jasa melalui komunikasi untuk mempercepat kerja sama dengan konsumen Manoy et al., (2021:316). Penelitian yang dilakukan Danu Armada Indrarini Oetoro (2017:119) meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada Apotek BM-41 Gresik.

Maka dari itu penulis sajikan pada tabel 1.3 prasurvei mengenai kualitas pelayanan di Apotek Nabila Medika Ciluluk

**Tabel 1. 3**  
**Hasil Pra Survey Kualitas Pelayanan**

NO	Pernyataan Kualitas Pelayanan	JAWABAN RESPONDEN			
		YA		TIDAK	
		Frekuensi	Persentase	Frekuensi	Persentase
1	Apotek Nabila Medika memiliki sistem antrian yang efektif dan tidak mebingungkan	0	0%	20	100%
2	Petugas Apotek Nabila Medika memberikan informasi yang jelas tentang obat-obatan	8	40%	12	60%
3	Waktu tunggu untuk dilayani relative singkat	7	35%	13	65%
	Rata – rata		25%		75%
	Jumlah responden		20		

*Sumber : Hasil Olah Data Kuesioner (2025)*

Berdasarkan tabel 1.3 menunjukkan hasil dari pernyataan Apotek Nabila Medika memiliki sistem antrian yang efektif dan tidak mebingungkan sebanyak 100% menyatakan tidak karena tidak adanya sistem antrian yang efektif dan masih mengacak. Sedangkan pada pernyataan Petugas Apotek Nabila Medika memberikan informasi yang jelas mengenai obat-obatan sebanyak 60% menyatakan tidak dimana petugas apotek masih kurang jelas memberikan informasi mengenai obat-obatan kepada konsumen. Selain itu pada pernyataan Waktu tunggu untuk dilayani relative singkat sebanyak 65% menyatakan tidak karena lama nya saat pembelian obat dimana jika ada yang membeli petugas apotek harus menulis terlebih dahulu stok pada kartu yang telah disediakan, hal ini menyatakan waktu

tunggu untuk dilayani relatif lama. Didapatkan rata-rata dari pernyataan kualitas layanan memilih Ya sebanyak 25% dan mengatakan Tidak dengan persentasi sebanyak 75% dari 20 responden. Maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan di Apotek Nabila Medika masih kurang baik.

Faktor kedua yang mempengaruhi keputusan pembelian yaitu harga. Harga merupakan sejumlah uang yang diperlukan untuk mendapatkan beberapa kombinasi barang beserta pelayanannya. Salah satu faktor yang dipertimbangkan konsumen sebelum melakukan transaksi atau membeli produk adalah harga. Jika harga lebih tinggi daripada harga pesaing, konsumen akan menganggap produk tersebut mahal, sedangkan jika harga lebih rendah daripada harga pesaing, konsumen akan menganggap produk tersebut murah Misnawati & Sumarni (2020:11).

Harga juga menjadi faktor penting dalam keputusan pembelian konsumen. Karena harga yang kompetitif menjadi daya tarik tersendiri bagi konsumen, terutama di tengah kondisi ekonomi yang menantang. Oleh karena itu, pemahaman mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian di apotek menjadi sangat penting. Penetapan harga memegang peranan penting dalam mempengaruhi keputusan pembelian. Penetapan harga sendiri didasarkan pada pertimbangan, daya beli pelanggan yaitu kemampuan dan kemauan pelanggan untuk membeli Hikmah (2025:6). Penelitian yang dilakukan Irzaldi yazid, Wahyu Hidayat (2020:3) meneliti pengaruh harga terhadap keputusan pembelian pada Apotek K-24 jl. Gadjah Mada Yogyakarta.

Pada table 1.5 disajikan hasil dari prasurvei mengenai harga di Apotek Nabila Medika Ciluluk sebagai berikut:

**Tabel 1. 4**  
**Hasil Pra Survei Harga**

NO	Pernyataan	JAWABAN RESPONDEN			
		YA		TIDAK	
		Frekuensi	Persentase	Frekuensi	Persentase
1	Harga obat di Apotek Nabila Medika ciluluk Terjangkau	5	25%	15	75%
2	Harga obat di Apotek Nabila Medika lebih murah dibandingkan dengan apotek lain	8	40%	12	60%
3	Apotek Nabila Medika ada menjual harga di atas harga eceran tertinggi (HET)	13	65%	7	35%
	Rata – rata		43%		57 %
	Jumlah responden	20			

Sumber : Hasil Olah Data Kuesioner (2025)

Berdasarkan tabel 1.4 menunjukkan hasil dari harga obat di apotek Nabila medika ciluluk terjangkau mendapatkan persentasi sebanyak 75% menyatakan tidak karena harga di apotek Nabila kurang terjangkau. Sedangkan pada pernyataan harga obat di Apotek Nabila Medika lebih murah dibandingkan dengan Apotek lain sebanyak 60% menyatakan tidak, bahwa harga obat di Apotek Nabila Medika relative mahal. Selain itu pada pernyataan Apotek Nabila Medika menjual harga diatas HET sebanyak 65% menyatakan ya ada harga yang dijual melebihi harga eceran tertinggi (HET). Didapatkan hasil rata-rata dari prasurvei kepada 20 responden yaitu mengatakan Ya sebanyak 43% dan 57% mengatakan Tidak Hal ini

menunjukkan bahwa harga di Apotek Nabila Medika masih belum sesuai dengan harapan konsumen karena harga yang tidak dapat bersaing dengan Apotek lain.

Pada penelitian oleh Abdul mukti (2021) menyatakan hasil penelitian nya yang berjudul “pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan pembelian pada Kedai Kirani Coffe” bahwa Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Keputusan Pembelian pada Kedai Kirani Coffee, harga Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Keputusan Pembelian pada Kedai Kirani Coffee, dan juga Kualitas Pelayanan dan harga secara simultan Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Keputusan Pembelian pada Kedai Kirani Coffee.

Berdasarkan latar belakang yang telah ditemukan maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai kualitas pelayanan dan harga yang berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Maka penulis mengambil judul “**Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Di Apotek Nabila Medika Ciluluk**”

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas dalam penelitian ini penulis mengidentifikasi masalah yang ada di Apotek Nabila Medika Ciluluk sebagai berikut:

1. Konsumen tidak membadingkan terlebih dahulu ketika membeli obat ke Apotek Nabila Medika
2. Tidak adanya sistem antrian yang efektif saat membeli obat
3. Harga obat di Apotek Nabila Medika Kurang terjangkau

4. Petugas di Apotek Nabila Medika masih kurang memberikan informasi yang akurat mengenai obat-obatan
5. Waktu tunggu untuk dilayani yang relatif lama disebabkan petugas apotek harus menulis pada kartu stok
6. Harga di Apotek Nabila Medika ada yang menjual di atas Harga eceran tertinggi (HET)

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Batasan masalah pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran dari pokok masalah agar penelitian lebih terarah dan juga memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian dibatasi. Adapun pembatasan penelitian yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Layanan dan Harga sebagai variable bebas (*Independen*)
2. Keputusan pembelian sebagai variable terikat (*dependen*)
3. Unit analisis nya adalah konsumen Apotek Nabila Medika dan alat yang digunakan dalam penelitian ini meliputi: Uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji koefisiensi korelasi, dan Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).
4. Penelitian ini dilaksanakan selama 5 bulan dari bulan Maret sampai dengan bulan Juli

### **1.4 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana kondisi Kualitas Layanan, Harga, Keputusan pembelian di Apotek Nabila Medika

2. Seberapa besar pengaruh Kualitas Layanan dan harga terhadap keputusan pembelian di Apotek Nabila Medika
3. Seberapa besar pengaruh kualitas Layanan terhadap keputusan pembelian di Apotek Nabila Medika
4. Seberapa besar pengaruh harga terhadap keputusan pembelian di Apotek Nabila Medika

### **1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian**

#### **1.5.1 Maksud Penelitian**

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui serta mengkaji bagaimana pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap keputusan pembelian di Apotek Nabila Medika Ciluluk yang dibuktikan oleh data statistik yang dihasilkan dari kuesioner. Penelitian ini dimaksudkan juga sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program S1 Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.

#### **1.5.2 Tujuan Penelitian**

adapun tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis:

1. Kondisi kualitas layanan, harga, dan keputusan pembelian pada Apotek Nabila Medika Ciluluk
2. Pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap keputusan pembelian pada Apotek Nabila Medika Ciluluk

3. Pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan pembelian pada Apotek Nabila Medika Ciluluk
4. Pengaruh harga terhadap keputusan pembelian pada Apotek Nabila Medika Ciluluk

## **1.6 Kegunaan Penelitian**

### **1.6.1 Kegunaan Teoritis**

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat menguatkan konsep dan teori yang mendukung perkembangan ilmu pengetahuan pada bidang manajemen pemasaran khususnya yang terkait dengan Kualitas Layanan dan Harga terhadap Keputusan Pembelian.

### **1.6.2 Kegunaan Praktis**

1. Bagi Penulis

Mendapatkan lebih banyak pengetahuan mengenai keputusan konsumen terhadap kualitas pelayanan dan harga dengan melaksanakan praktik secara langsung

2. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini semoga bermanfaat untuk menambah sumber informasi dan juga referensi di perpustakaan Universitas Sangga Buana YPKP Bandung

3. Bagi Perusahaan

Dengan memahami faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian kedepannya apotek dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan harga

yang lebih kompetitif. Dengan hasil penelitian ini manjemen apotek bisa mengevaluasi kinerja karyawan dalam pelayanan

### 1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

#### 1.7.2 Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini penulis melakukan penelitian di Apotek Nabila Medika Jl. Ciluluk Cikancung Rt 03 Rw 02

#### 1.7.3 Waktu Penelitian

Penelitian di mulai dari bulan maret 2025 sampai dengan bulan juli 2025

**Tabel 1. 5**

**Jadwal Pelaksanaan Penelitian**

No	Kegiatan	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus
1	Pengajuan Judul						
2	Penyusunan BAB I						
3	Penyusunan BAB II						
4	Penyusunan BAB III						
5	Sidang UP						
6	Penyusunan BAB IV						
7	Penyusunan BAB V						
8	Sidang Akhir						

*Sumber : Diolah peneliti (2025)*