

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN OBAT (STUDI KASUS PADA APOTEK di KELURAHAN BLIMBING KECAMATAN GATAK SUKOHARJO)

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Universitas Sahid Surakarta



Disusun Oleh:

ELSIE HUSADAWATI
NIM. 2012081001

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS BISNIS DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA
2016

SURAT PERNYATAAN
ORISINALITAS KARYA ILMIAH

Saya mahasiswa Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Bisnis dan Komunikasi Universitas Sahid Surakarta yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Elsie Husadawati

NIM : 2012081001

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir/ Skripsi

JUDUL : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Obat (Studi Kasus Pada Apotek di Kelurahan Blimbing kecamatan Gatak Sukoharjo)

Adalah benar-benar karya yang saya susun sendiri. Apabila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan/ karya orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Universitas termasuk pencabutan gelar yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari terbukti melakukan kebohongan maka saya sanggup menanggung segala konsekuennya.

Surakarta, Agustus 2016

Yang Menyatakan



(Elsie Husadawati)

NIM: 2012081001

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Sivitas Akademik Universitas Sahid Surakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Elsie Husadawati

NIM : 2012081001

Progran Studi : Administrasi Bisnis

Fakultas : Bisnis dan Komunikasi

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Sahid Surakarta Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN OBAT. (Studi Kasus Pada Apotek di Kelurahan Blimbing kecamatan Gatak Sukoharjo)

Beserta instrument/ desain/ perangkat (jika ada). Berhak menyimpan, mengalihkan bentuk, mengalih mediakan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat serta mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis (*autor*) dan Pembimbing sebagai *co autor* atau pencipta dan juga sebagai pemilik Hak Cipta.

Adalah benar-benar karya yang saya susun sendiri. Apabila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan/ karya orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Universitas Sahid Surakarta termasuk pencabutan gelar yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya secara sadar tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Surakarta, Agustus 2016

Yang Menyatakan



(Elsie Husadawati)

NIM: 2012081001

HALAMAN PERSETUJUAN

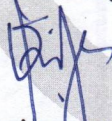
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN OBAT (STUDI KASUS PADA APOTEK di KELURAHAN BLIMBING KECAMATAN GATAK SUKOHARJO)

Disusun Oleh:

ELSIE HUSADAWATI
NIM. 2012081001

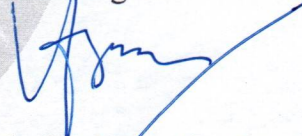
Tugas Akhir ini disetujui untuk dipertahankan
dihadapan dewan penguji
pada tanggal 17 Maret 2016

Pembimbing I



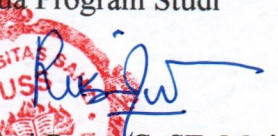
Destina Paningrum, SE, MM
NIDN. 0624077901

Pembimbing II



Agung Nurmansyah, SE, MM, Akt, CA, BKP
NIDN. 0604087201

Mengetahui,
Ketua Program Studi


Rusnandari Retno C, SE, M.si
NIDN. 0601058202

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN OBAT (STUDI KASUS PADA APOTEK di KELURAHAN BLIMBING KECAMATAN GATAK SUKOHARJO)

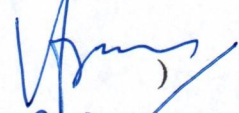
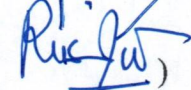
Disusun oleh:

**ELSIE HUSADAWATI
NIM. 2012081001**

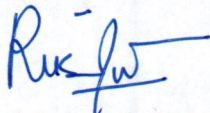
Tugas Akhir ini telah diterima dan disahkan
oleh dewan penguji Tugas Akhir
Program Studi Administrasi Bisnis
Universitas Sahid Surakarta
Pada hari Kamis tanggal 5 Agustus 2016

Dewan Penguji

1. Penguji 1 Destina Paningrum, SE, MM
NIDN. 0624077901
2. Penguji 2 Agung Nurmansyah, SE, MM, Akt, CA, BKP
NIDN. 0604087201
3. Penguji 3 Rusnandari Retno C, SE, Msi
NIDN. 0601058202

()
()
()

Ketua Program Studi
Administrasi Bisnis



Rusnandari Retno C, SE, Msi
NIDN. 0601058202

Dekan
Fakultas Komunikasi Dan Bisnis



Paramastu Titis Anggitya S.Sos, M.IKOM
NIDN. 0620128302

**FAKULTAS
BISNIS DAN KOMUNIKASI**

HALAMAN MOTTO

Keberhasilan akan diraih dengan belajar. Jangan ingat lelahnya belajar, tapi ingat buah manisnya yang bisa dipetik kelak ketika sukses.

Kita bisa ketika kita percaya dan berfikir jika kita bisa seiring dengan konsistensi usaha.

Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan, tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.

(QS. Al-Insyirah, 6-8)

Tiada keyakinanlah yang membuat orang takut menghadapi tantangan, dan saya percaya pada diri saya sendiri.

(Muhammad Ali)

PERSEMBAHAN

Karya ini terkhusus saya persembahkan kepada..

1. Skripsi ini terkhusus saya persembahkan untuk almarhum kedua Orang tua saya, Bapak Sarno dan Ibu Suratmi yang sangat saya sayangi dan sangat saya kasihi.
2. Mbak Santi, Mas Sapto dan dek Affan yang selalu membuat saya semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Sahabat-sahabat saya Imamah, Andri dan Claudia yang selalu menghibur dan mendukung saya.
4. Sri Rati dan Hanik Kuriyah teman dan sahabat seperjuangan saya, yang selalu mengemangati dan memberikan motivasi untuk terus bisa menyelesaikan skripsi ini.
5. Teman-teman kampus, semua orang yang pernah kenal dengan penulis dan semua pihak yang telah memberikan semangat motivasi hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA dan LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN OBAT di APOTEK (Studi Kasus Pada Apotek di Kelurahan Blimbing Kecamatan Gatak Sukoharjo)

Elsie Husadawati, 2012081001

Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Bisnis dan Komunikasi,
Universitas Sahid Surakarta

Apotek merupakan usaha yang menguntungkan, karena banyak yang membutuhkan obat, oleh karenanya saat ini banyak sekali apotek yang berdiri diberbagai wilayah. Tersebar nya apotek memunculkan persaingan dalam permasalahan yaitu konsumen dihadapkan pada pemilihan apotek, para pemilik apotek itu sendiri harus memiliki beberapa strategi khusus dan upaya-upaya untuk bisa tetap bersaing dengan apotek lainnya, diantaranya melalui kualitas pelayanan yang baik, harga yang terjangkau, lokasi yang strategis dan nyaman sehingga dapat menarik konsumen.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah (1) Untuk mengetahui, menguji dan menganalisis pengaruh dari variabel kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian (2) Untuk mengetahui menguji dan menganalisis pengaruh dari variabel harga terhadap keputusan pembelian (3) Untuk mengetahui, menguji dan menganalisis pengaruh dari variabel lokasi terhadap keputusan pembelian (4) Untuk mengetahui, menguji dan menganalisis pengaruh dari variabel kualitas pelayanan, harga dan lokasi secara bersama-sama terhadap keputusan pembelian.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang menggunakan pendekatan kuantitatif. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di 3 apotek yang berada di Kelurahan Blimbing Kecamatan Gatak Sukoharjo. Sampel diambil 30-40 konsumen secara acak dari masing-masing apotek, dengan jumlah keseluruhan responden 100 konsumen. Pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, observasi dan kepustakaan.

Hasil uji regresi mendapatkan bahwa ketiga variabel independen yaitu kualitas pelayanan, harga dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa semua variabel independen mempunyai signifikan kurang dari 0,05. Kemudian melalui uji F diketahui bahwa ketiga variabel independen terbukti mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap keputusan pembelian, yang menunjukkan dari besarnya nilai F sebesar 3,625 dengan nilai signifikan $000 < 0,05$. Dari perhitungan koefisien determinasi menunjukkan bahwa 72,3% mengenai keputusan pembelian dapat dijelaskan oleh ke tiga variabel independen yang digunakan dalam persamaan regresi. Sedangkan sisanya 27,7% dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi.

ABSTRACT

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA dan LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN OBAT di APOTEK (Studi Kasus Pada Apotek di Kelurahan Blimbing Kecamatan Gatak Sukoharjo)

Elsie Husadawati, 2012081001

Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Bisnis dan Komunikasi,
Universitas Sahid Surakarta

Pharmacy is one of benefit effort, because many people need medicine. Because of that, many pharmacy on wherever region until now. Widespread of pharmacy became many competitive with others pharmacy about problem, and some problem is consumer must choose. Owner pharmacy must have some special strategy and best way to can always compate with other pharmacy, one other thing is with a good service quality, achievable price, strategic location and comfortable,so its can make interesting for consumer.

The purpose of that is, 1) Want to know, for examine and analysis about effect from service quality variable with buying decision. 2)for knowing about effect examine and analysis from price variable to buying decision. 3) to know, effect examine and analysis from location variable to buying decision. 4) to know, effect examine and analysis together from service quality variable, price, and location with buying decision.

This research is the descriptive research and use quantitative approach. Research location start from three pharmacy on subdistrick blimbing gatak sukoharjo. Take random 30-40 sample consumer from pharmacy, with all of 100 consumer respondent. Taking data to make the research is with questionnaires, observation, and literature.

The result from regression test is three of independent variable is quality service,price, and location make a positive effect to buying decision. Test hypothesis use t test address to all of independent variable have signification less than 0,05. And then , if use F test when three independent variable proved have signification effect with others buying decision, a point from big point F is 3,625 with signification point $000 < 0,05$. From calculation determination koefisien is 72,3% about buying decision can explain with three independent variable to use on regration equation. Whereas residue is 27,7% , explain from other variable in outside research.

Keywords: Quality of Service, Price and Location.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan mengucapkan syukur *Alhamdulillah* hanya kepada Allah *Subhanahu Wata'ala* yang telah memberikan rahmat, hidayah serta nikmat yang tiada terkira kepada hamba-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan yang penulis harapkan. Skripsi ini disusun guna memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Strata 1 Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Bisnis dan Komunikasi Universitas Sahid Surakarta. Selama penyusunan skripsi ini, penulis tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis mempersembahkan ucapan terimakasih dan penghargaan setinggi-tingginya dengan segala kerendahan hati, kepada :

1. Allah SWT dengan sebaik-baik pujian, puji yang tidak bisa diungkapkan dengan kata. BagiMu puji atas iman dan islam yang Engkau anugerahkan. Maha mulia Engkau, Maha Suci nama-nama-Mu.
2. Sholawat dan salam semoga tetap dilimpahkan kepada Rasul Muhammad SAW dan keluarganya, dan para sahabatnya.
3. Prof. Dr. Trisno Martono, MM. selaku Rektor Universitas Sahid Surakarta.
4. Dr. Ir. KRMT. Haryo Santoso H., MM. selaku Wakil Rektor I Universitas Sahid Surakarta.
5. Bapak H. Hartanto SH, M.Hum. selaku Wakil Rektor II Universitas Sahid Surakarta.
6. Ibu Sri Huning Anwariningsih, ST, M.Kom. selaku Wakil Rektor III Universitas Sahid Surakarta.
7. Rusnandari Retno C, SE, MSi. selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis.
8. Destina Paningrum, SE, MM. selaku pembimbing I, terima kasih atas kesabaran dalam membimbing penulis hingga terselesaikannya skripsi ini.
9. Agung Nurmansyah, SE, MM, Akt, CA, BKP. selaku pembimbing II, terima kasih atas kesabaran dalam membimbing penulis hingga terselesaikannya skripsi ini.

10. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan berbagai ilmu pengetahuan selama penulis menempuh pendidikan di bangku perkuliahan.

11. Almamaterku: Universitas Universitas Sahid Surakarta.

Sebagai insan biasa, kesalahan dan kekurang pun terhimpun pada diri penulis dalam penyusunan skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati, penulis menerima kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, Agustus 2016

Penulis

(Elsie Husadawati)



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	6
2.2 Kerangka Pemikiran.....	23
2.3 Hipotesis.....	23
2.4 Definisi Konseptual.....	24
2.5 Definisi Operasional.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian.....	29
3.2 Lokasi Penelitian.....	30
3.3 Teknik Pengumpulan Sampel.....	30

3.4 Teknik Pengumpulan Data	31
3.5 Validitas Data	32
3.6 Teknik Analisis Data	38
BAB IV HASIL PENELITIAN	
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian	41
4.2 Deskripsi Variabel yang Diteliti	44
4.3 Analisis Data	52
4.4 Uji Asumsi Klasik	55
4.5 Uji Hipotesis	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan Penelitian	64
5.2 Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Nomer	Halaman
Tabel 2.1 Definisi Operasional	26
Tabel 3.1 Kriteria Pengujian Durbin-Watson (DW test)	36
Tabel 4.1 Jenis Kelamin	43
Tabel 4.2 Pendidikan	43
Tabel 4.3 Pekerjaan	44
Tabel 4.4 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	45
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Harga	47
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Lokasi	48
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian	50
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas	52
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	54
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas	57
Tabel 4.11 Hasil Uji Autokorelasi	59
Tabel 4.12 Durbin Watson Test Bound	59
Tabel 4.13 Hasil Uji Linier Berganda	60
Tabel 4.14 Hasil Uji Simultan (Uji F)	62
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2)	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Keputusan Pembelian

Lampiran 2. Data Kuesioner

Lampiran 3. SPSS 22

Lampiran 4. Surat Penunjukan Pembimbing Skripsi

Lampiran 5. Undangan Seminar Proposal Skripsi

Lampiran 6. Surat melakukan penelitian

Lampiran 7. Undangan Ujian Skripsi

Lampiran 8. Buku Konsultasi Skripsi

