

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kemajuan ilmu dan teknologi mendorong masyarakat untuk memperhatikan derajat kesehatan demi memperbaiki kualitas hidupnya. Oleh karena itu tersedianya pelayanan kesehatan bagi masyarakat menjadi hal yang harus mendapat perhatian dari pemerintah sebagai salah satu upaya dalam pembangunan dibidang kesehatan. Kesehatan merupakan hal yang sangat berpengaruh besar dalam hidup kita, selain itu faktor-faktor pelayanan dunia kesehatan sangat berperan dalam memberikan obat yang bermutu serta pelayanan yang baik untuk memberikan kualitas pelayanan terhadap pasien.

Saat ini sarana dan prasarana untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan yang baik, tepat dan cepat sangat banyak sekali, salah satunya yaitu Apotek. Apotek adalah suatu tempat atau terminal distribusi obat perbekalan farmasi yang dikelola oleh apoteker sesuai standar dan etika kefarmasian.

Dewasa ini banyak sekali apotek-apotek yang terdapat di berbagai daerah, hal itu dikarenakan apotek merupakan usaha yang menguntungkan, karena banyak yang membutuhkan obat sehingga menjadikan apotek sebagai kebutuhan wajib dalam hal kesehatan. Selain itu jenis usaha ini (apotek) sangat diminati oleh kalangan pengusaha, maupun para apoteker sendiri karena tidak menanggung biaya produksi, salah satunya yaitu di daerah Kecamatan Gatak Sukoharjo. Tersebaranya apotek diwilayah tersebut 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.

Strategi yang dapat mendorong keputusan konsumen untuk membeli obat diapotek, diantaranya melalui strategi kualitas pelayanan yang baik, harga yang terjangkau, lokasi dan tempat yang strategis dan nyaman sehingga dapat

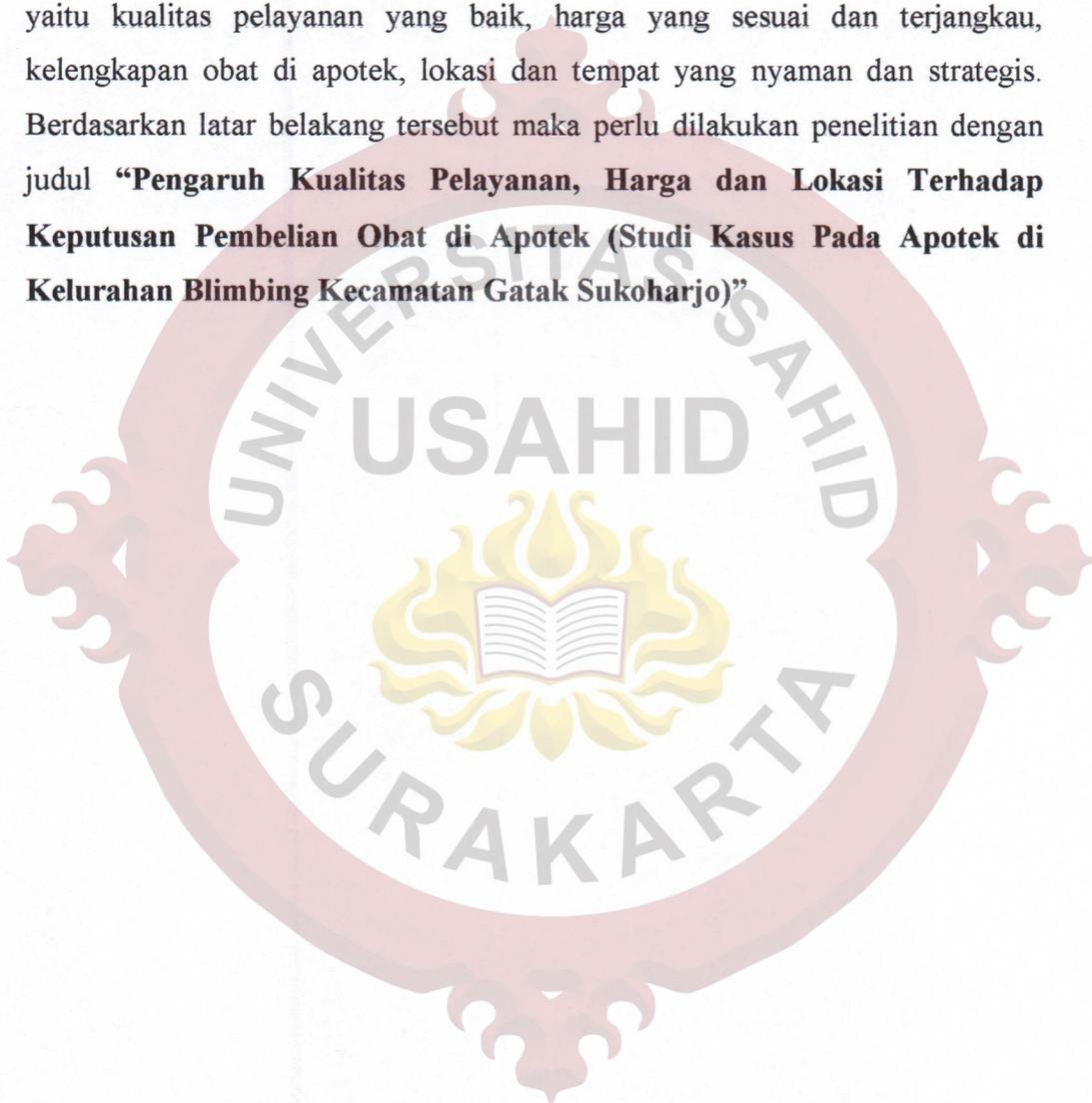
menarik konsumen. Hal yang terpenting dalam pengelolaan sarana prasarana yaitu melalui kualitas pelayanan karena kualitas pelayanan yang baik akan mempengaruhi keputusan pelanggan untuk kembali membeli. Kualitas memberi suatu dorongan pada konsumen untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat, selain itu kualitas pelayanan juga menjadi salah satu kunci utama keberhasilan.

Faktor lain yang mempengaruhi keputusan pembelian yaitu harga. Harga merupakan hal terpenting yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian konsumen. Penentuan harga produk maupun jasa yang dilakukan perusahaan sangat berpengaruh pada keputusan konsumen. Strategi penetapan harga sangat penting untuk menarik perhatian konsumen. Harga yang tepat adalah harga yang sesuai dengan kualitas produk suatu barang dan harga tersebut dapat memberikan kepuasan kepada konsumen.

Lokasi juga merupakan hal terpenting yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian konsumen. Lokasi merupakan saluran distribusi yaitu jalur yang dipakai untuk perpindahan produk dari produsen ke konsumen. Perusahaan yang tidak mampu menyesuaikan diri dengan lingkungannya akan tersingkir dari kancah persaingan bisnis oleh pengusaha lainnya yang lebih baik dalam menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Lokasi usaha harus memperhatikan unsur kemudahan akses untuk dijangkau oleh konsumen dan lalu lintas di depan tempat yang ramai sehingga memberikan peluang konsumen yang lebih besar. Strategi lokasi merupakan salah satu faktor penting dalam perilaku konsumen, perusahaan harus memilih lokasi yang strategis dalam menempatkan usaha bisnisnya disuatu kawasan atau daerah yang dekat dengan keramaian dan aktivitas masyarakat (Raharjani, 2005).

Keputusan pembelian adalah tahap dalam proses pengambilan keputusan pembeli dimana konsumen benar-benar membeli. Konsumen bebas memilih produk yang diinginkan sesuai dengan kebutuhannya, bagaimana caranya, banyak pembelian, kapan membeli, dan mengapa harus membeli. Konsumen membeli dan mengkonsumsi produk bukan sekedar karena nilai fungsi awalnya, namun juga karena nilai sosial dan emosionalnya (Zoeldhan, 2012).

Daerah yang berada di Kecamatan Gatak terdapat beberapa apotek yang tersebar di wilayah-wilayah kelurahan, sebagai contoh yaitu di Kelurahan Blimbing dan Kelurahan Trangsari. Apotek yang berada di Kelurahan Trangsari memiliki omset yang lebih besar dibanding dengan apotek yang berada di Kelurahan Blimbing, hal itu bisa disebabkan oleh beberapa faktor yaitu kualitas pelayanan yang baik, harga yang sesuai dan terjangkau, kelengkapan obat di apotek, lokasi dan tempat yang nyaman dan strategis. Berdasarkan latar belakang tersebut maka perlu dilakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Obat di Apotek (Studi Kasus Pada Apotek di Kelurahan Blimbing Kecamatan Gatak Sukoharjo)”**



1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka penulis merumuskan beberapa pertanyaan, yang akan menjadi titik tolak dalam melaksanakan penelitian ini. Rumusan–rumusan pertanyaan tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian obat di apotek?
- b. Apakah ada pengaruh harga terhadap keputusan pembelian obat di apotek?
- c. Apakah ada pengaruh lokasi terhadap keputusan pembelian obat di apotek?
- d. Apakah ada pengaruh secara serentak atau bersama-sama dari variabel kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap keputusan pembelian obat di apotek?

1.3 Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian obat di apotek.
- b. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap keputusan pembelian obat di apotek.
- c. Untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap keputusan pembelian obat di apotek.
- d. Untuk mengetahui pengaruh semua variabel kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap keputusan pembelian obat di apotek.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Mahasiswa

Skripsi/ tugas akhir ini diharapkan dapat menjadi sarana bagi mahasiswa untuk mengalami sebuah proses intelektual, dimana mahasiswa akan berlatih untuk mengembangkan pola berfikir yang kritis dan analitis terhadap aspek-aspek tertentu di dunia industri bisnis.

b. Perusahaan

Skripsi ini diharapkan bisa menjadi bahan masukan yang akan sangat bermanfaat, khususnya bagi bisnis Apotek yang menjadi objek penelitian.

c. Ilmu Pengetahuan

Semoga hasil penelitian ini dapat menjadi suatu sumbangan pemikiran yang bermanfaat bagi mereka yang memerlukan, memberikan pengetahuan dan informasi tambahan bagi para pembaca yang berkepentingan dengan skripsi ini.