

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN OBAT DI APOTEK
H.ALEX SURULANGUN**

**Di Ajukan Untuk Memenuhi Gelar Salah Satu
Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



**NAMA : Ali Ibrahim
NIM : 21 2013 046**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

2017

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ali ibrahim

NIM : 21 2013 046

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis sendiri dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.

Palembang, Januari 2017

Penulis


Ali ibrahim

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan
Pembelian Obat Di Apotek H.ALEX Surulangun
Nama : Ali Ibrahim
NIM : 21 2013 046
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Diterima dan disahkan
Pada tanggal, Maret 2017

Pembimbing,



Zawawi Nasution, S.E., M.Si
NIDN : 0222045801/859198

Mengetahui,
Dekan
u.b. Ketua Program Studi Manajemen



Hj. Maftuhah Nurrahmi, S.E., M.si
NIDN: 0216057001

Motto dan Persembahan

Motto :

- "Adapun orang-orang yang berjihad didalam urusannya maka allah tunjukkan jalannya pada mereka (Q.S. AL-Ankabut:69)"
- "jadilah seperti karang dilautan yang tetap kokoh diterjang ombak (aliibrahim) "
- "Belajar itu bagaikan mendayung ke Hulu, jika kita tidak maju, maka kita akan terhanyut kebawah" (Ali Ibrahim)

Skripsi ini kupersembahkan Kepada :

- Kedua orang tuaku tercinta ayahanda Idham Kholik dan ibunda nuraini.
- Saudara - saudaraku tercinta Horiko dan anissa us shaleha
- Wanita Tersayang Desy putry falibari.
- Dosen pembimbing bapak Zawawi Nasution, S.E.,M.Si
- Kerabat serta keluargaku yang sudah memberikan senyuman kuat
- Sahabat-sahabatku di Angkatan 2013 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
- Almamaterku.

PRAKATA

Puja dan puji syukur kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat, ridho dan karunianya jualah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih saya sampaikan kepada kedua orang tuaku Ayahanda dan Ibunda tercinta, yang telah mendidik, membiayai, mendoakan, dan memberi dorongan semangat. Saya juga mengucapkan terima kasih kepada ibu. Selain itu disampaikan juga terima kasih kepada pihak-pihak yang telah mengizinkan, membantu saya dalam penyelesaian studi ini, dan tak lupa juga saya menyampaikan ucapan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak DR. Abid Djazuli, S.E., M.M. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Drs. H. Fauzi Ridwan, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Ibu Hj. Maftuhah Nurrahmi, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Bapak Zawawi Nasution, S.E., M.Si. sebagai pembimbing yang telah memberikan bimbingan, memberikan pengarahan dan saran-saran dengan tulus ikhlas dan penuh kesabaran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibuk Dr. Trisniarty. S,E.,M,Si selaku dosen pembimbing akademik selama kuliah yang selalu memberikan saran yang baik untuk kuliahku

6. Seluruh pimpinan, dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang atas bantuan dan perhatiannya kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman seposko KKN Wiricle, Adit, Agnes, Hartina, Wendra, Andrik, Rizky
8. Sahabat perjuanganku Arie dan Ojan
9. Teman – teman galeri investasi
10. Teman – teman wisma budi jaya Kobes, Pacat dan Abdul
11. Teman – teman kanti pojok
12. Semua pihak yang telah ikut membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Akhir kata saya mohon maaf apabila terdapat kesalahan baik disengaja maupun tidak sengaja, kesempurnaan hanya milik Allah SWT. Harapan saya semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Palembang, Januari 2017

Penulis



Ali Ibrahim

DAFTAR ISI

SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN PRAKATA	vii
HALAMAN DAFTAR ISI.....	viii
HALAMAN DAFTAR TABEL.....	x
HALAMAN DAFTAR GAMBAR	xii
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK.....	xiv
BAB I	PENDAHULUAN
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II	KAJIAN PUSTAKA
A. Penelitian Sebelumnya	6
B. Landasan Teori.....	9
C. Hipotesis	21
BAB III	METODE PENELITIAN
A. Jenis Penelitian.....	22
B. Lokasi Penelitian	23
C. Operasionalisasi Variabel	24
D. Populasi dan Sampel	25
E. Data yang diperlukan.....	27

F. Metode Pengumpulan Data.....	28
G. Analisis Data dan Teknik Analisis.....	29

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	
1. Sejarah Dan Perkembangan Apotek H.ALEX Surulangun	36
2. Visi Dan Misi	38
3. Struktur Kerja	38
B. Pembahasan Hasil Penelitian	
1. Hasil Pengujian Validitas	61
2. Hasil Pengujian Reliabilitas.....	65
3. Hasil Perhitungan Regresi Linier Berganda	67

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan.....	75
B. Saran.....	76

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Jumlah Konsumen Apotek	3
Tabel III.1	Variabel, Sub Variabel, Sub Definisi Variabel, Indikator	24
Tabel III.2	Jumlah Konsumen Apotek.....	25
Tabel IV.1	Distribusi Responden Berdasarkan Umur	40
Tabel IV.2	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel IV.3	Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	42
Tabel IV.4	Distribusi Jawaban Responden Indikator Bukti Fisik.....	43
Tabel IV.7	Distribusi Jawaban Responden Indikator Keandalan.....	46
Tabel IV.10	Distribusi Jawaban Responden Indikator Daya Tanggap.....	49
Tabel IV.13	Distribusi Jawaban Responden Indikator Jaminan	52
Tabel IV.16	Distribusi Jawaban Responden Indikator Empaty	55
Tabel IV.19	Distribusi Jawaban Responden Keputusan Pembelian.....	58
Tabel IV.22	Hasil Pengujian Validitas Variabel Bukti Fisik.....	62
Tabel IV.23	Hasil Pengujian Validitas Variabel Keandalan.....	62
Tabel IV.24	Hasil Pengujian Validitas Variabel Daya Tanggap.....	63
Tabel IV.25	Hasil Pengujian Validitas Variabel Jaminan	63
Tabel IV.26	Hasil Pengujian Validitas Variabel Empaty	64
Tabel IV.27	Hasil Pengujian Validitas Variabel Keputusan Pembelian	63
Tabel IV.28	Hasil Uji Reabilitas	66

Tabel IV.29	Hasil Perhitungan Regresi Linier Berganda	67
Tabel IV.30	Hasil Hipotesis Secara Bersama/Simultan	70
Tabel IV.31	Hasil Hipotesis Secara Parsial/Individual	71
Tabel IV.32	Hasil Uji Koefisien Determinan.....	73
Tabel IV.33	Perbandingan Penelitian Terdahulu	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Perilaku Konsumen.....	13
Gambar IV.1	Struktur Organisasi Apotek H.Alex	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Daftar pertanyaan kuesioner.....	1
Lampiran 2	Tabulasi karakteristik responden	5
Lampiran 3	Tabel jawaban responden	8
Lampiran 4	Lampiran hasil data SPSS	12
Lampiran 5	Tabel Uji F, Uji t, dan Uji r	27
Lampiran 6	Surat pernyataan selesai melakukan penelitian dari lokasi penelitian	24
Lampiran 7	Jadwal penelitian kegiatan.....	25
Lampiran 8	Fotokopi kartu aktivitas bimbingan penulisan skripsi	26
Lampiran 9	Fotokopi sertifikat hafalan membaca Surat-Surat Pendek Al-Qur'an	27
Lampiran 10	Fotokopi sertifikat TOEFL.....	28
Lampiran 11	Biodata peneliti.....	29

ABSTRAK

Ali Ibrahim / 21 2013 046 / 2017 / Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Obat Di Apotek H.Alex Surulangun.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Obat Di Apotek H.Alex Surulangun? Tujuannya adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Obat Di Apotek H.Alex Surulangun.

Penelitian ini termasuk penelitian asosiatif. Pelanggan Apotek H.Alex Surulangun di ambil sejumlah 95 sampel dengan teknik *purposive sampling*. Data yang digunakan adalah data primer. Teknik pengumpulan data berupa kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif dan kuantitatif. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda pada variabel Bukti Fisik (X_1), Keandalan (X_2), Daya Tanggap (X_3), Jaminan (X_4), Empaty (X_5) terhadap keputusan pembelian (Y) dapat digambarkan dengan persamaan $Y=2.999+0,182X_1+-0,241X_2+0,212X_3+-0,327X_4+0,877X_5$. Hasil hipotesis menunjukkan $F_{hitung} (20,610) > F_{tabel} (2,762)$ berarti H_0 ditolak dan hasil H_a diterima yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan anantara Kualitas Pelayanan (X) terhadap Keputusan Pembelian Obat Di Apotek (Y)

Kata kunci : Kualitas Pelayanan,Keputusan Pembelian Obat Di Apotek

ABSTRACT

Ali Ibrahim / 21 2013 046/2017/ The Influence of Service Quality toward Drugs Decision Buying at Apotek H. Alex Surulangun.

The formulation of the problem was there was any Influence of Service Quality toward Drugs Decision Buying at Apotek H. Alex Surulangun. The objective was to determine the effect of Service Quality toward Drugs Decision Buying at Apotek H. Alex Surulangun.

This research used associative research. The Customers Apotek H. Alex Surulangun was taken some 95 samples. Data purposive technique used data primer by using questionnaire .Method in Collecting the data in the form of data analysis used qualitative data analysis and quantitative .The method in analyzing the data used multiple linear regression.

Based on the results of multiple linear regression analysis on the variables Physical Evidence (X1), Reliability (X2), DayaTanggap (X3), Security (X4), Empaty (X5) on purchase decisions (Y) can be described with $0,182X_1$ persamaan $Y = 2999 + -0,241X_2 + 0,212X_3 + 0,877X_5 - 0,327X_4$. Results hypothesis menunjukkan Fhitung (20.610) > F table (2.762) means that Ho was rejected and Ha was accepted. It mean that there was significant influence toward quality service(X) of the Drug Purchasing Decisions In Pharmacy (Y)

Keywords: quality service, Drug Purchasing Decisions In Pharmacy

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dunia usaha, baik produksi maupun jasa selalu dihadapkan pada persaingan. Perusahaan harus mengadakan perbaikan dan peningkatan secara berkala agar dapat memenangkan persaingan. Salah satunya adalah melakukan peningkatan kualitas pelayanan sesuai dengan kualitas barang dan jasa yang akan diberikan pada konsumen.

Perwujudan penanganan kesejahteraan masyarakat khususnya dalam bidang kesehatan memerlukan sarana penunjang usaha pelayanan kesehatan melalui penyediaan obat-obatan, salah satunya adalah apotek. Apotek dituntut untuk selalu membangun kualitas pelayanan yang baik agar mampu bersaing dalam pasar untuk mempertahankan konsumen dan juga mencari konsumen. Kualitas pelayanan merupakan salah satu cara yang bisa di diterapkan dalam membentuk persepsi konsumen.

Banyak manfaat yang diterima oleh badan usaha jika tercapai tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi. Tingkat kepuasan yang tinggi dapat meningkatkan keputusan pembelian konsumen dan mencegah perputaran konsumen. Tentunya setiap badan usaha meminimalkan ketidakpuasan konsumen dengan memberikan pelayanan yang semakin hari semakin meningkat.

Sebagai pemilik apotek, pimpinan dalam menjalankan kegiatan pemasarannya tidak hanya dituntut sekedar menjual produk obat-obatan yang berkualitas dan menetapkan harga yang bersaing tetapi pemilik apotek juga bisa memberikan semangat dan pengarahan kepada para pegawainya agar dapat berkomunikasi dengan baik pada konsumen secara efektif guna untuk memenuhi kebutuhan, keinginan dan membantu memecahkan masalah yang sedang dihadapi konsumen. Masyarakat selaku konsumen pembeli produk obat-obatan tidak begitu saja membeli produk tanpa mempunyai pertimbangan terlebih dahulu tentang hal-hal yang dapat mempengaruhi mereka dalam pengambilan keputusan pembelian. Selain itu dalam proses pengambilan keputusan pembelian tidak hanya berakhir dengan terjadinya transaksi pembelian, akan tetapi diikuti pula oleh tahap perilaku pembeli. Pada tahap ini lah konsumen akan merasakan tingkat kepuasan atau ketidakpuasan tertentu akan mempengaruhi perilaku berikutnya dalam memutuskan pembelian. Konsumen yang merasa puas cenderung akan akan menyatakan hal-hal yang baik tentang produk dan perusahaan yang bersangkutan kepada orang lain.

Peran yang berkualitas dari suatu apotek dibutuhkan dalam rangka memberi pelayanan yang dapat memberikan hasil yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan konsumen. Hal ini juga tidak terlepas pada apotek H.Alex Surulangun yang bergerak dalam bidang jasa penjualan produk obat-obatan yang tentu saja bertujuan untuk memberikan pelayanan yang sebaik

mungkin kepada konsumen baik dari segi produk, fasilitas, maupun pelayanan. Konsumen diharapkan memutuskan pilihannya untuk membeli di apotek tersebut.

Tabel I.1
Jumlah Konsumen Apotek H.Alex Surulangun
Bulan November 2015 – Maret 2016

No	Bulan	Jumlah Konsumen
1	November	329
2	Desember	356
3	Januari	433
4	Febuari	447
5	Maret	461

Sumber : Apotek H.Alex Surulangun

Berdasarkan Tabel I.1 diketahui bahwa jumlah konsumen perbulan dari bulan november 2015 – desember 2015 mengalami penurunan. Hal ini diakibatkan persaingan apotek yang semakin tinggi dimana persaingannya memberikan pelayanan yang semakin baik, namun pada bulan januari 2016 – maret 2016 jumlah konsumen perbulan mengalami peningkatan.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan **Judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Obat Di Apotek H.Alex Surulangun.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah Adakah Pengaruh Yang Signifikan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Obat Di Apotek H.Alex Surulangun?

C. Tujuan Masalah

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui Pengaruh Yang Signifikan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Obat Di Apotek H.Alex Surulangun.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat memberikan gambaran praktek dari teori yang selama ini diperoleh selama perkuliahan, khusus nya dalam konsentrasi pemasaran.

2. Bagi Lokasi Penelitian

Sebagai bahan masukan bagi pemimpin apotek H.Alex Surulangun berkaitan dengan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen.

3. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini dapat menjadi salah satu referensi untuk penelitian selanjutnya, khususnya penelitian yang memiliki topik yang relatif sama.

DAFTAR PUSTAKA

- Fandy Tjiptono. (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit CV.Andi offset.
- Harbani Pasalog. (2013). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Husein Umar. (2014). *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. Edisi kedua. Jakarta: Penerbit Raja Grafindo Persada.
- Imey Jayanti Putri. (2011). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Apotek Kimia Farma Atmo Palembang*. Skripsi Tidak Diterbitkan.Palembang: Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Palembang.
- Idfah Darusman (2015). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Apotek Dinda Farma Diklaten*. Jurnal skripsi (Online), (https://www.eprints.ums.ac.id/doc/20183553.4mj_kWihNMA, diakses 09 Juni 2015).
- Iqbal Hasan dan Misbahuddin. (2013). *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Kotler,Philip, dkk. (2009a). *Manajemen Pemasaran*. Jilid Pertama. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- _____,Philip, dkk. (2009b). *Manajemen Pemasaran*. Jilid Kedua. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- _____,Philip, dkk. (2010c). *Manajemen Pemasaran*. Jilid Kedua. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Muhammad Adam. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Nembah F. Hartimbul Ginting. (2011). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Penerbit CV Yrama Widya.

Program Starta Satu (2016). *Pedoman Penulisan Usulan Penelitian dan Skripsi*. Palembang: lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

Rambat Lupiyoadi. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Salemba Empat

Syofian Siregar. (2015). *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Wendi Ardiawan. (2011). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kraton Kabupaten Pekalongan*. Jurnal skripsi (Online), (<https://www.scribd.com/doc/18624940>, diakses 23 Mei 2016).