

**PENGARUH PENETAPAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI APOTEK INTERNA PAS PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

**Annisa Silvany
NPM 0615 3060 1162**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2018**

**PENGARUH PENETAPAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI APOTEK INTERNA PAS PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh

**Annisa Silvany
061530601162**

Menyetujui,

Palembang, Juni 2018

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Abd Hamid, S.E., M.Si.
NIP 195806281989101001

Jusmawi Bustan, S.E., M.Si.
NIP 195901011989031006

Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

Dr. A. Jalaludin Sayuti, S.E., M.Hum, Res.M.
NIP 19600806198910100



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
Jalan Sriwijaya Negara, Bukit Besar, Palembang, 30139
Telp.10711-353414 Fax. 0711-355918 Email: info@polsri.ac.id



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Annisa Silvany
NPM : 0615 3060 1162
Kelas : 6 NB
Jurusan/Pogram Studi : Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan : **Pengaruh Penetapan Harga Terhadap Kepuasan
Konsumen pada Apotek Interna Pas Palembang**

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila laporan saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Juli 2018



Annisa Silvany
NPM 061530601162



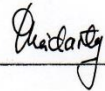
LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Annisa Silvany
NPM : 0615 3060 1162
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Penetapan Harga Terhadap Kepuasan
Konsumen Pada Apotek Interna Pas Palembang

Telah Dipertahankan Dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis
Dan Dinyatakan LULUS

**Pada Hari: Senin
Tanggal: 6 Agustus 2018**

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Ummasyroh, S.E., M.Ed.M. Ketua		8/8/2018
2.	Abd Hamid, S.E., M.Si. Anggota		8/8/2018
3.	Gst. Ayu Oka Windarti, S.E., M.M. Anggota		8/8/2018

MOTTO

Ali Bin Abi Thalib

“Genggam dunia ditanganmu, tanamkan Akhirat dihatimu”

“Seorang juara belum dapat dikatakan
sebagai juara kalau ia belum bertanding”

____anonim____

Saya Persembahkan Untuk:

- 1. Kedua Orang Tua Tercinta***
- 2. Kedua Saudari Tersayang***
- 3. Keluarga dan Sahabat***
- 4. Pendidik dan Dosen Pembimbing***
- 5. Teman Seperjuangan***
- 6. Alamamater***

KATA PENGANTAR

Puji syukur dihaturkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, nikmat serta inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini tepat pada waktunya. Adapun judul Laporan Akhir ini adalah “Pengaruh Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada Apotek Interna Pas Palembang”.

Tujuan penyusunan Laporan Akhir ini adalah untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis program Studi Administrasi Bisnis di Politeknik Negeri Sriwijaya. Objek yang penulis pilih dalam Laporan Akhir ini adalah analisa dalam mengetahui pengaruh harga yang ditetapkan terhadap kepuasan konsumen pada Apotek Interna Pas Palembang. Penulis memilih topik ini sebagai bahasan karena penulis menganggap penting untuk menambah ilmu pengetahuan sebagai penerapan dari teori yang telah di pelajari di kegiatan perkuliahan.

Dalam penyusunan laporan ini, penulis mendapat bantuan, dukungan dan bimbingan dari banyak pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pembimbing dan saudara-saudara yang telah membantu kami dalam menyelesaikan laporan ini.

Penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan laporan ini terdapat banyak kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun, sehingga laporan penulis selanjutnya menjadi lebih baik. Akhir kata semoga laporan ini dapat memberi manfaat bagi pembaca umumnya dan bagi penulis pada khususnya.

Palembang, Mei 2018

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini penulis menyadari bahwa penulisan laporan ini tidak akan berjalan baik tanpa adanya bimbingan, bantuan, dorongan, dan saran serta doa dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing.Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya
2. Bapak Dr. A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum., Res.M., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis
3. Bapak Divianto, S.E.,M.M., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis.
4. Bapak Abd Hamid, S.E., M.Si., selaku Pembimbing I Laporan Akhir yang telah memotivasi, mengarahkan dan membimbing penulis dalam penyelesaian laporan ini.
5. Bapak Jusmawi Bustan, S.E., M.Si., selaku Pembimbing II Laporan Akhir yang telah memotivasi, mengarahkan dan membimbing penulis dalam penyelesaian laporan ini.
6. Seluruh dosen, karyawan dan staff Jurusan Administrasi Bisnis
7. Bapak Hasanuddin, selaku Pemilik Apotek Interna Pas yang turut membantu penulis dalam melengkapi data untuk menyelesaikan laporan ini.
8. Yang istimewa kedua Orang Tua Tercinta, ayahnda Hasanuddin Berlian dan ibunda Daliah yang selalu mendoakan, memotivasi dan memberi dukungannya.
9. Kedua Saudari Tersayang, Agustin Rosalina Handayani, S.Farm., Apt. dan Mutiara Rizki, S.IP. yang selalu memberikan semangat, dukungan, dan motivasinya serta ponakan terkasih, Haikal Azka Rafanda dan Muhammad Athallah Al-Ghazali Wijaya yang selalu memberikan semangatnya.
10. Teman-taman seperjuangan di Jurusan Administrasi Bisnis, khususnya Kelas 6 NB yang telah memberikan dukungannya.

11. Sahabat, keluarga, dan semua pihak yang telah membantu maupun memberikan dukungan kepada penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Harapan dari penulis adalah mudah-mudahan laporan ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya. Semoga Allah SWT memberikan imbalan setimpal kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan dan motivasi yang telah diberikan kepada penulis.

Palembang, Mei 2018

Penulis

ABSTRACT

The Final Report conducted to know the influence of pricing on customer satisfaction who made a purchase on Apotek Interna Pas Palembang. The analysis object in this final report was Apotek Interna Pas which is a sole proprietor company. It was located at Jalan RA Abusamah No. 2657, Palembang. This study uses primary data sourced from direct interview and questionnaires submitted to 100 of customers who made the purchase at pharmacy. This analysis uses accidental sampling method by using simple linear regression analyze. The results indicated that pricing done by using penetration pricing method has influence on customer satisfaction perceived consumers after making a purchase. By determining this method the pharmacy can achieve a profit-oriented business objective and also get a good image from consumers. Satisfied consumers will repurchase at Apotek Interna Pas. An effort to maintaining customer satisfaction are by maintaining the pricing it has made and using other pricing strategies such as by providing cheap pricing for consumers who buy a product with a large amount for one type of the same product.

Keyword: Pricing, Customer Satisfaction.

ABSTRAK

Tujuan Laporan Akhir ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari penetapan harga terhadap kepuasan konsumen yang melakukan pembelian pada apotek Interna Pas Palembang. Objek analisis dalam penyusunan laporan akhir ini adalah Apotek Interna Pas yang merupakan perusahaan perseorangan yang dikelola oleh keluarga. Apotek ini berlokasi di Jalan RA Abusamah No. 2657, Palembang. Penelitian ini menggunakan data primer yang bersumber dari hasil wawancara langsung dan kuesioner yang mengajukan beberapa pertanyaan kepada 100 konsumen yang melakukan pembelian di apotek. Analisis ini menggunakan metode *accidental sampling* dengan metode statistik menggunakan Analisis Regresi Linier Sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penetapan harga yang dilakukan dengan menggunakan metode *penetration pricing* memiliki pengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan konsumen setelah melakukan pembelian. Dengan menetapkan metode ini apotek dapat mencapai tujuan usaha yang berorientasikan pada laba dan juga mendapatkan citra yang baik dari konsumen. Konsumen yang merasa puas akan melakukan pembelian ulang ke apotek Interna Pas. Upaya yang dapat dilakukan apotek dalam mempertahankan kepuasan konsumen adalah dengan mempertahankan penetapan harga yang telah dilakukan dan menggunakan strategi penetapan harga lainnya seperti dengan memberikan penetapan harga yang murah untuk konsumen yang membeli produk dengan jumlah yang banyak untuk satu jenis produk yang sama.

Kata kunci: Harga, Kepuasan Konsumen.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN LAPORAN AKHIR	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
MOTTO	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
ABSTRACT	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Pemilihan Judul	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Ruang Lingkup Pembahasan	4
1.4. Tujuan dan Manfaat	
1.4.1. Tujuan	4
1.4.2. Manfaat	4
1.5. Metodologi Penelitian	
1.5.1. Ruang Lingkup Penelitian	5
1.5.2. Jenis dan Sumber Data	5
1.5.3. Teknik Pengumpulan Data	6
1.5.4. Analisa Data	7
1.5.5. Regresi Linier Sederhana	8
1.5.6. Uji Hipotesis	9
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Definisi Manajemen Pemasaran	10
2.2. Harga	
2.2.1. Pengertian Harga	10
2.2.2. Penetapan Harga yang Didasarkan pad Permintaan	11
2.2.3. Metode Penetapan Harga	11

2.2.4 Tujuan Penetapan Harga	12
2.3. Kepuasan Konsumen	
2.3.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	13
2.3.2 Strategi Menciptakan Kepuasan Konsumen	13

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1. Sejarah Singkat Apotek Interna Pas	15
3.2. Struktur Organisasi	15
3.3. Uraian Tugas	16
3.4. Daftar Harga Produk Apotek Interna Pas dengan Usaha Sejenis .	17
3.5. Daftar Wawancara dengan Narasumber Apotek Interna Pas	20
3.6. Kuesioner Penelitian	27

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	
4.1.1. Uji Validitas	30
4.1.2. Uji Reliabilitas	32
4.2. Uji Hipotesis	33
4.3. Analisis Regresi Linier Sederhana	34
4.4. Pengaruh Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada Apotek Interna Pas Palembang	35

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	39
5.2. Saran	40

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Pendapatan Usaha Apotek Interna Pas Palembang	3
Tabel 1.2 Perbandingan Harga Obat (Resep) Apotek Interna Pas	3
Tabel 1.3 Skala Pengukuran <i>Likert</i>	8
Tabel 3.1 Daftar Harga Produk Umum Apotek Interna Pas Palembang dan Usaha Sejenis.....	19
Tabel 3.2 Daftar Harga Produk Resep Apotek Interna Pas Palembang dan Usaha Sejenis.....	20
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Harga	31
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	32
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harga (X) dan Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	33
Tabel 4.4 Hasil Uji Hipotesis	34
Tabel 4.5 <i>Model Summary</i>	35
Tabel 4.6 <i>Coefficients</i>	35

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Apotek Interna Pas Palembang	17
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Kesepakatan Bimbingan I
- Lampiran 2 Lembar Kesepakatan Bimbingan II
- Lampiran 3 Lembar Bimbingan Pembimbing I
- Lampiran 4 Lembar Bimbingan Pembimbing II
- Lampiran 5 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 6 Hasil Wawancara Penelitian dengan Narasumber
- Lampiran 7 Tabulasi Hasil Data Kuesioner Penelitian
- Lampiran 8 Hasil *Output* Perhitungan dengan SPSS 16.0