

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul**

Semakin maju dan berkembangnya ilmu dan teknologi sekarang ini mendorong masyarakat untuk memperhatikan kesehatannya demi menaikkan kualitas hidup. Oleh karena, dengan tersedianya pelayanan kesehatan bagi masyarakat menjadi penting dan harus mendapat perhatian dari pemerintah sebagai salah satu upaya dalam pembangunan di bidang kesehatan. Salah satu media pemenuhan kebutuhan akan kesehatan itu ialah apotek yang menjadi tempat usaha yang menyediakan obat-obatan.

Dalam upaya mendukung pembangunan di bidang kesehatan membuat beberapa pelaku bisnis membuka peluang untuk mendirikan apotek sebagai usaha dalam memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat. Seiring dengan meningkatnya tingkat kesadaran masyarakat akan kebutuhan kesehatan dan juga harapan masyarakat akan apotek yang tidak hanya dapat melayani dengan baik, benar, dan tepat dengan resep ataupun kebutuhan yang mereka inginkan, tapi juga berharap untuk tidak mengalami hambatan maupun kekecewaan karena adanya obat yang kosong karena kurang tersedianya jenis obat pada apotek yang dapat merugikan konsumen sebagai dampaknya. Hal ini pula yang mendasari berdirinya apotek Interna Pas. Untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat pada bidang kefarmasian, apotek perlu memiliki strategi bersaing yang efektif.

Mengingat harapan konsumen terbentuk dari pengalaman lampau, pembicaraan dari mulut ke mulut, dan beberapa faktor lain yang kemudian dijadikan sebagai bahan perbandingan dalam mempertimbangkan pembelian agar sesuai dengan harapan, maka konsumen akan merasa puas jika yang diterima melebihi dari apa yang diharapkannya.

Ketatnya persaingan dapat membawa dampak positif yang sangat besar terutama bagi konsumen. Disamping semakin banyaknya pilihan produk atau jasa yang dapat dikonsumsi, konsumen juga akan mendapatkan produk yang semakin murah dan harga bersaing dengan kualitas yang relatif baik.

“Dewasa ini semakin diyakini bahwa kunci utama memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa berkualitas dengan harga bersaing”. (Tjiptono, 1994 dikutip dari Utari).

Menurut Richard Oliver dalam Irawan (2002:3), “Kepuasan adalah respon pemenuhan dari konsumen. Kepuasan adalah hasil dari penilaian dari konsumen bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan di mana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang. Seorang pelanggan yang puas adalah pelanggan yang merasa mendapatkan *value* dari pemasok, produsen atau penyedia jasa. Kalau *value* dari pelanggan adalah harga yang murah, maka pelanggan akan puas kepada produsen yang memberikan harga yang paling kompetitif”.

Pelanggan yang merasa puas cenderung akan mengatakan hal-hal yang baik mengenai produk dan perusahaan yang bersangkutan kepada orang lain sehingga perasaan konsumen yang puas ini bisa menjadi iklan yang baik bagi perusahaan. Selain itu, salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen ialah dengan penetapan harga yang tepat dan harga bersaing yang baik.

“Harga adalah jumlah uang yang dibebankan atas produk atau jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut”, (Kotler, 2002). Dalam bauran pemasaran, harga adalah salah satu unsur yang pemasaran yang penting karena bisa menentukan kepuasan pelanggan.

Hal ini membuat Apotek Interna Pas melalui kebijakannya harus menetapkan harga yang sesuai dengan kualitas yang ditawarkan karena penentuan harga yang tidak sesuai dapat membuat pelanggan menjadi kecewa. Dengan penetapan harga yang sesuai terhadap produk-produk yang ditawarkan dapat menimbulkan kepuasan konsumen dan membuat apotek Interna Pas meraih kepercayaan konsumen dan tak menutup kemungkinan para konsumen akan lebih loyal dan akan kembali membeli obat-obatan di apotek ini. Tercatat laporan pendapatan di Apotek Interna Pas dalam kurun waktu tiga tahun terhitung dari tahun 2015-2017 yaitu:

**Tabel 1.1**

Pendapatan usaha Apotek Interna Pas Palembang

| <b>Tahun</b> | <b>Pendapatan</b> |
|--------------|-------------------|
| 2015         | Rp 8.765.011,-    |
| 2016         | Rp 30.534.455,-   |
| 2017         | Rp 32.217.071,-   |

Sumber: Salinan Laporan Pendapatan pemilik Apotek Interna Pas Palembang, data diolah 2018

Selain itu juga, penetapan harga yang diberlakukan oleh Apotek Interna Pas Palembang termasuk kebijakan penetapan harga yang relatif lebih murah dibandingkan dengan penetapan harga yang diberikan oleh beberapa Apotek lain yang terdekat. Tercatat perbandingan harga obat-obat dalam hal ini yang biasa tertera pada resep dokter antara Apotek Interna Pas dengan beberapa apotek lainnya, diantaranya yaitu:

**Tabel 1.2**

Perbandingan harga obat (resep) Apotek Interna Pas Palembang

| <b>Nama Obat<br/>(Resep)</b> | <b>Daftar Harga Obat di Apotek</b> |                       |                            |                        |
|------------------------------|------------------------------------|-----------------------|----------------------------|------------------------|
|                              | <b>Interna Pas<br/>(Rp)</b>        | <b>Bunda<br/>(Rp)</b> | <b>Saudara 66<br/>(Rp)</b> | <b>Galaxy<br/>(Rp)</b> |
| Cefadroxil Tab<br>500mg      | 8,500                              | 9,000                 | 12,000                     | 9,000                  |
| Cetirizine HCL<br>10mg       | 4,000                              | 5,000                 | 4,000                      | 4,500                  |
| Lansoprazole                 | 10,000                             | 10,500                | 20,000                     | 10,000                 |

Sumber: Daftar harga pada Apotek Interna Pas Palembang dan beberapa Apotek pembanding, data diolah 2018

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk mengangkat dan mengetahui seberapa erat hubungan penetapan harga dalam memenuhi tingkat kepuasan konsumen di Apotek Interna Pas Palembang dalam bentuk laporan akhir yang

berjudul **“Pengaruh Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada Apotek Interna Pas Palembang”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang pemilihan judul yang telah diuraikan di atas, maka identifikasi permasalahan yang akan dibahas penulis yaitu “apakah penetapan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Apotek Interna Pas Palembang”?

## **1.3 Ruang Lingkup Pembahasan**

Di dalam penulisan proposal ini penulis akan membatasi ruang lingkup dan batasan-batasan dalam pembahasan. Dengan demikian, pembahasan laporan yang akan dilakukan lebih terarah dan tidak menyimpang. Pembahasan tersebut dibatasi pada harga dan kepuasan konsumen dalam melakukan pembelian di Apotek Interna Pas Palembang.

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan**

### **1.4.1 Tujuan**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai berkaitan dengan penelitian yang dilakukan ini yaitu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penetapan harga terhadap kepuasan konsumen pada Apotek Interna Pas Palembang.

### **1.4.2 Manfaat**

Adapun manfaat yang diperoleh dari penulisan proposal laporan akhir ini adalah sebagai berikut:

#### **1. Bagi Perusahaan**

Sebagai bahan masukan positif dan sebagai bahan pertimbangan untuk perusahaan supaya perusahaan dapat menganalisis dalam pengambilan keputusan serta menentukan langkah-langkah dalam penetapan harga terhadap kepuasan konsumen.

## 2. Bagi Penulis

Penulis dapat mengimplementasikan teori-teori yang didapat pada mata kuliah Manajemen Pemasaran untuk mengetahui keterkaitan antara penetapan harga terhadap kepuasan konsumen dalam suatu usaha bisnis.

## 3. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan sebagai sumber referensi bagi rekan-rekan mahasiswa dan pihak lainnya dalam melakukan penelitian lebih lanjut.

## **1.5 Metodologi Penelitian**

### **1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian**

Untuk menghindari pembahasan yang menyimpang dari topik yang dibahas, maka penulis membatasi ruang lingkup penelitian ini pada analisis pengaruh penetapan harga terhadap kepuasan konsumen pada Apotek Interna Pas Palembang.

Penelitian ini memiliki 2 (dua) variable yang terdiri dari variable independen (variabel bebas) adalah variabel yang dapat mempengaruhi variabel lain dengan symbol (X) yaitu harga dan variabel dependennya (variabel terikat) adalah variabel yang nilainya dipengaruhi oleh variabel independen dengan simbol (Y) yaitu kepuasan konsumen Apotek Interna Pas Palembang.

### **1.5.2 Jenis dan Sumber Data**

Dalam penulisan laporan akhir, penulis menggunakan data primer sebagai data yang digunakan dalam memperoleh informasi terkait pembahasan dalam laporan. Adapun penjelasannya mengenai data primer menurut Sugiyono (2013:193) sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer yang diperoleh adalah data dari hasil wawancara langsung dan kuesioner yang

mengajukan beberapa pertanyaan kepada konsumen yang melakukan pembelian di Apotek Interna Pas Palembang.

### 1.5.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam kegiatan pengumpulan data, penulis melakukan riset lapangan dan riset kepustakaan yaitu dengan teknik-teknik pengumpulan data sebagai:

#### 1. Riset Lapangan (*Fields Research*)

Riset lapangan yaitu penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan data mengenai objek yang dipilih, terutama menyangkut data yang berhubungan erat dengan topik laporan akhir. Metode ini dilakukan dengan cara:

##### a. Wawancara

Menurut Sugiyono (2015,p 29 as cited in Edrick Leonardo, dkk), “Wawancara adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengungkapkan pertanyaan-pertanyaan pada para responden”. Wawancara akan penulis lakukan dengan pemilik Apotek Interna Pas. Hal ini bertujuan untuk mengumpulkan data dan informasi mengenai Apotek Interna Pas, penetapan harga, dan respon konsumen akan kepuasan mereka dalam melakukan pembelian pada Apotek Interna Pas Palembang.

##### b. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2015,p 29 as cited in Edrick Leonardo, dkk), “Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”.

Penulis menyebarkan kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan permasalahan dalam penulisan laporan akhir ini, yang ditujukan kepada 100 orang responden. Hal ini ditujukan untuk mengetahui respon konsumen terhadap penetapan harga yang dilakukan oleh Apotek Interna Pas dalam hubungannya dengan kepuasan konsumen dalam melakukan pembelian. Adapun kuesioner

yang akan disebarakan ialah kuesioner dengan sistem tertutup dimana konsumen akan memberikan jawaban berdasarkan pilihan yang sudah disediakan.

## 2. Riset Kepustakaan (*Library Research*)

Metode pengumpulan data yang dilakukan dengan membaca, mempelajari serta mengutip kalimat dan pendapat para ahli dari buku-buku literatur, jurnal dan artikel yang dianggap penting bagi penulis dan berhubungan dengan judul yang diambil dalam pembuatan laporan akhir ini. Selain itu juga dapat digunakan sebagai landasan teori yang digunakan sebagai pedoman dan evaluasi dalam penelitian ini.

### 1.5.4 Analisa Data

Penulis akan mengolah data yang didapat dengan teknik analisa, menurut Suliyanto (2015:134-135) analisa data menurut sifatnya dibagi menjadi dua yaitu:

#### a. Metode Analisa Kualitatif

Adalah data yang berupa pendapat atau judgement sehingga tidak berupa angka, melainkan berupa kata atau kalimat. Data ini didapatkan dari hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan narasumber yaitu pemilik apotek.

#### b. Metode Analisa Kuantitatif

Adalah teknik analisis data statistik dalam bentuk angka yang diperoleh dari hasil penelitian. Skala penelitian yang digunakan untuk pengukuran data dalam penulisan laporan ini adalah *Skala Likert* dimana pengukuran tersebut penulis gunakan dalam alat penelitian yang berupa kuesioner. Dalam kuesioner nantinya akan berisi pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan topik yang diangkat dalam laporan ini. Karena kuesioner yang dibuat dengan sistem tertutup maka penulis akan mengumpulkan data dari hasil jawaban yang telah dipilih oleh konsumen dari pilihan yang telah ditentukan oleh penulis. Adapun bentuk pengukuran skala *Likert* adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.3**  
**Skala Pengukuran *Likert***

| No | Keterangan                | Skor |
|----|---------------------------|------|
| 1  | Sangat Setuju (SS)        | 5    |
| 2  | Setuju (S)                | 4    |
| 3  | Ragu-Ragu (RR)            | 3    |
| 4  | Tidak Setuju (TS)         | 2    |
| 5  | Sangat Tidak Setuju (STS) | 1    |

Sumber: Sugiyono (2015,p 29 as cited in Edrick Leonardo, dkk)

Data yang diperoleh melalui kuesioner akan diolah menggunakan SPSS (*Statistic Product and Service Solution*) versi 16.0

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah

a. Uji Validitas

Menurut Yusi dan Idris (2016:88), “Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrument”. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas yang tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas yang rendah.

b. Uji Reabilitas

Menurut Yusi dan Idris (2016:90), “Suatu pengukur dikatakan reliabel apabila pengukur tersebut menghasilkan hasil-hasil yang konsisten”. Reabilitas mendukung validitas dan merupakan syarat perlu tetapi tidak merupakan syarat kecukupan bagi validitas. Reabilitas berkaitan dengan estimasi sejauh mana suatu pengukur bebas dari kesalahan acak atau tidak stabil.

### 1.5.5 Regresi Linier Sederhana

Regresi sederhana adalah suatu pola hubungan yang merupakan fungsi, di mana terdapat hanya satu variabel bebas yang mempengaruhi variabel

terikat. Dengan notasi matematis, maka bentuk hubungan tersebut adalah  $Y = f(X)$ , di mana  $Y$  adalah variabel terikat dan  $X$  adalah variabel bebas.

Dengan regresi linier sederhana suatu pola hubungan yang berbentuk garis lurus antara suatu variabel terikat dengan variabel bebas. Pola hubungan yang ditunjukkan dengan analisis regresi sederhana mengasumsikan bahwa hubungan diantara dua variabel dapat dinyatakan dengan suatu garis lurus. Notasi regresi sederhana yang merupakan pola garis lurus dapat dinyatakan sebagai  $Y = a + bX$ .

### **1.5.6 Uji Hipotesis**

Berdasarkan latar belakang masalah dan teori yang ada, maka dapat diajukan hipotesis sebagai berikut: 1) Harga tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen Apotek Interna Pas Palembang. 2) Harga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen Apotek Interna Pas Palembang.