

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN DI APOTEK K-24
WAHID HASYIM PALEMBANG**



Disusun Oleh:

**M RIDHO AL HADY
201510014**

Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Srata Satu Pada Program
Studi Manajemen

**UNIVERSITAS BINA DARMA
FAKULTAS SOSIAL HUMANIORA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

2024

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PRODUK PADA APOTEK K-24
WAHID HASYIM PALEMBANG**

M RIDHO AL HADY

201510014

LAPORAN KARYA AKHIR

**Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Sosial
Humaniora Pada Program Studi Manajemen**

Menyetujui,

**Palembang, 11 - September - 2024
Fakultas Sosial Humaniora
Universitas Bina Darma**

Pembimbing,

Darwin, SE., MM.

Dekan,

Nuzsep Almigo, S.Psi., M.Si., Ph,D

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Penelitian ini berjudul **“PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA APOTEK K-24 WAHID HASYIM PALEMBANG”** Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 09 agustus 2024 dan dinyatakan sudah memenuhi syarat untuk diterima.

KOMISI PENGUJI

1. Darwin, S.E.,M.M. ketua penguji (.....)
2. Heriyanto, S.E., M.Si anggota penguji 1 (.....)
3. Andrian Noviardy, S.E., M.Si anggota penguji 2 (.....)

Palembang, 11 - September - 2024
Program Studi Manajemen
Fakultas Sosial Humaniora
Universitas Bina Darma
Ketua,

Dr. Trisninawati, S.E., M.M

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama :M Ridho Al Hady

Nim :201510014

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana) di universitas bina darma atau perguruan tinggi lainnya;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya dengan arahan dari pembimbing;
3. Didalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukan kedalam daftar rujukan;
4. Saya bersedia karya tulis ini dicek keasliannya menggunakan *plagiarism checker* serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses secara daring;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku;

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 11- September-2024

Yang Membuat Pernyataan,



Nim:201510014

ABSTRAK

Dalam lanskap bisnis yang kompetitif, strategi pemasaran yang efektif sangat penting, terutama dalam industri farmasi yang tangguh dan berkembang. Studi ini meneliti bagaimana harga dan kualitas layanan memengaruhi keputusan pembelian konsumen di Apotek K24 di Jl. KH Wahid Hasyim Palembang. Mengingat pertumbuhan pesat sektor farmasi Indonesia, terutama selama pandemi COVID-19, pemahaman tentang perilaku konsumen sangat penting. Meskipun Apotek K24 memiliki keunggulan kompetitif, mereka menghadapi persaingan yang ketat. Studi ini bertujuan untuk menentukan dampak harga dan kualitas layanan pada keputusan konsumen di Apotek K24, serta memberikan wawasan strategis untuk perbaikan. Dilakukan dari April hingga Mei 2024, penelitian kuantitatif ini mensurvei 100 pelanggan menggunakan kuesioner terstruktur. Analisis data melibatkan statistik deskriptif dan analisis regresi berganda menggunakan perangkat lunak SPSS untuk mengevaluasi pengaruh harga dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian. Temuan mengungkapkan bahwa kualitas layanan secara signifikan memengaruhi keputusan pembelian, sementara harga tidak memiliki dampak yang signifikan secara statistik. Uji reliabilitas menunjukkan konsistensi internal yang tinggi untuk kedua variabel, dan uji normalitas serta multikolinearitas mengonfirmasi kesesuaian data untuk analisis regresi. Kualitas layanan, termasuk keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, memiliki hubungan positif yang signifikan dengan keputusan pembelian. Sebaliknya, faktor harga seperti keterjangkauan, kesesuaian kualitas, dan daya saing tidak secara signifikan memengaruhi pilihan konsumen. Apotek K24 harus fokus pada peningkatan kualitas layanan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas konsumen. Sementara menjaga harga yang kompetitif, penekanan harus diberikan pada peningkatan aspek layanan, yang lebih berdampak besar pada keputusan pembelian. Selain itu Apotek K24 sebaiknya melakukan riset pasar untuk mengetahui harga obat di apotek lain agar dapat menawarkan harga yang kompetitif dan sesuai dengan kualitasnya. Kesimpulannya, penelitian ini menyoroti peran penting pada harga dan kualitas layanan dalam pengambilan keputusan konsumen di Apotek K24.

Kata kunci: Harga, Keputusan Pembelian, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

Effective marketing strategies are essential in a competitive business landscape, especially in the resilient and growing pharmaceutical industry. This study examines how price and service quality influence consumer purchasing decisions at Apotek K24 on Jl. KH Wahid Hasyim in Palembang. Given the rapid growth of the Indonesian pharmaceutical sector, especially during the COVID-19 pandemic, understanding consumer behavior is crucial. Although Apotek K24 has a competitive advantage, it faces stiff competition. This study aims to determine the impact of price and service quality on consumer decisions at Apotek K24, as well as to provide strategic insights for improvement. Conducted from April to May 2024, this quantitative study surveyed 100 customers using a structured questionnaire. Data analysis involved descriptive statistics and multiple regression analysis using SPSS software to evaluate the effect of price and service quality on purchasing decisions. The findings revealed that service quality significantly influences purchasing decisions, while price has no statistically significant impact. Reliability tests showed high internal consistency for both variables, and normality and multicollinearity tests confirmed the suitability of the data for regression analysis. Service quality, including reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles, has a significant positive relationship with purchase decisions. In contrast, price factors such as affordability, quality conformity, and competitiveness do not significantly affect consumer choice. Apotek K24 should focus on improving service quality to increase consumer satisfaction and loyalty. While maintaining competitive prices, emphasis should be placed on improving service aspects, which have a greater impact on purchase decisions. In addition, Apotek K24 should conduct market research to determine drug prices at other pharmacies to offer competitive prices that align with their quality. In conclusion, this study highlights the important role of price and service quality in consumer decision-making at Apotek K24.

Keywords: *price, customer decision, service quality*

MOTO DAN PERSEMBAHAN

MOTO:

Katakanlah (Nabi Muhammad), "Wahai hamba-hamba-Ku yang melampaui batas (dengan menzalimi) dirinya sendiri, janganlah berputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya Allah mengampuni dosa semuanya.

(Q.S. Az-zumar : 53)

PERSEMBAHAN:

Alhamdulillah, atas izin Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan karya akhir ini.

Karya ini ku persembahkan kepada :

1. Untuk kedua orang tuaku
2. Untuk saudara-saudariku
3. Untuk teman-temanku
4. Untuk almamaterku tercinta Universitas Bina Darma Palembang.
5. Untuk pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : M Ridho Al Hady
Jenis kelamin : Laki-Laki
Tempat Tanggal lahir : Palembang, 07 Desember 2000
Agama : Islam
Alamat : Jl. Makam Rt10 Rw02
No. telpon/ Hp : 082180653797
E-mail : alhady0712@gmail.com

Pendidikan formal

SD (2006-2012) : SD Negeri 156 Palembang
SMP (2012-2015) : MTSN 1 Palembang
SMK (2015-2018) : SMK Aisyiyah Farmasi Palembang
Perguruan tinggi (2024) : Universitas Bina Darma Palembang

Pendidikan non formal

Peserta Table Manner Course At The Santika Hotel Palembang, 2022
Praktek kerja lapangan di Apotek K-24 Wahid Hasyim Palembang, 2023

Hobby

Olahraga jogging
Olahraga badminton
Menonton anime

KATA PENGANTAR

Sampai akhir zaman, tak lupa shalawat dan salam tak lupa penulis haturkan kepada junjungan penulis, Nabi Muhammad SAW, beserta para sahabat dan pengikutnya. Syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, shalawat serta salam. Tujuan dari penyelesaian karya akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu prasyarat kelulusan program studi manajemen jenjang Strata Satu (S1). Banyak pihak yang telah memberikan arahan, petunjuk, dan saran kepada penulis dalam penyusunan karya akhir ini. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

- Prof. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma.
- Nuzsep Almigo, S.Psi., M.si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Sosial Humaniora.
- Dr. Trisninawati, SE., MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen.
- Darwin, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan dan petunjuk dalam menyelesaikan penulisan karya akhir ini.
- Apt. Kurnia Okta Valensi, S. Farm. selaku pembimbing lapangan yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan selama proses mengerjakan karya akhir ini
- Pimpinan beserta karyawan dan karyawan Apotek K-24 Wahid Hasyim Palembang yang telah memberikan ilmu dan bantuan dalam penyediaan data yang dibutuhkan penulis
- Responden dan berbagai pihak yang turut membantu dan menyediakan waktu demi terselesaikannya karya akhir ini.
- Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh dosen Universitas Bina darma Palembang atas dedikasi, pengetahuan, dan waktu yang telah di berikan kepada kami

sebagai mahasiswa/i. Bimbingan dan arahanmu telah memberikan kami wawasan yang mendalam dalam aspek pengajaran yang ada dikampus maupun eksternal.

- Terima kasih kepada Ayahanda M. Fauzi Wardianto dan Ibunda Eni Masito selaku kedua orang tua penulis yang bersedia mencurahkan kasih sayangnya kepada penulis, bersedia meluangkan waktu, tenaga, dukungan untuk penulis.
- Tidak lupa terima kasih penulis haturkan untuk saudari penulis: Bella Syakina, S.P. yang telah banyak membantu saya dalam memberikan semangat, memberikan saran, dan senantiasa mendoakan sehingga penulis selalu semangat dan tenang dalam mengerjakan skripsi ini. Terima kasih juga kepada saudara penulis : M Ridho Al Hadits dan M Rachel Qiesya Alvaro, semoga Allah senantiasa meridhoi setiap jalan kita agar kelak semua dikumpulkan disurganya Allah SWT.
- Terima kasih juga kepada teman-teman penulis: kak Mastiah, kak Abni, kak Putri Cahya Dewi, Salsa Nabila Putri dan pihak terkait yang selalu membantu, memberikan semangat dan tidak pernah meninggalkan penulis sehingga penulis tidak pernah merasakan sendiri selama proses mengerjakan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kesalahan dan kekurangan dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu penulis sangat mengapresiasi kritik dan saran yang bersifat membangun sebagai bahan evaluasi. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Palembang, September 2024



M Ridho Al hady
201510014

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN PENGESAHAN | i |
| HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI..... | ii |
| SURATA PERNYATAAN | iii |
| ABSTRAK..... | iv |
| <i>ABSTRACT</i> | v |
| MOTO DAN PERSEMBAHAN | vi |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | vii |
| KATA PENGANTAR..... | viii |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 4 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 5 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 5 |
| 1.5 Ruang lingkup penelitian | 5 |
| 1.6 Sistematika Penulisan | 6 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 7 |
| 2.1 Pengertian Pemasaran | 7 |
| 2.2 Harga..... | 7 |
| 2.2.1 Pengertian Harga | 7 |
| 2.2.2 Metode Penetapan Harga | 8 |
| 2.2.3 Tujuan Penetapan Harga | 8 |
| 2.2.4 Indikator Harga | 9 |
| 2.3 Kualitas Pelayanan..... | 11 |
| 2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan..... | 11 |
| 2.3.2 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan | 11 |

| | |
|---|-----------|
| 2.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan | 12 |
| 2.4 Keputusan Pembelian..... | 13 |
| 2.4.1 Pengertian Keputusan Pembelian..... | 13 |
| 2.4.2 Proses Keputusan Pembelian | 14 |
| 2.4.3 Indikator Keputusan Pembelian | 15 |
| 2.5 Hubungan Antar Variabel..... | 16 |
| 2.5.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Keputusan Pembelian..... | 16 |
| 2.5.2 Hubungan Harga Dengan Keputusan Pembelian | 17 |
| 2.6 Penelitian Terdahulu | 17 |
| 2.7 Kerangka Pemikiran | 20 |
| 2.8 Hipotesis Penelitian | 20 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 21 |
| 3.1 Objek Penelitian | 21 |
| 3.2 Metode Penelitian | 21 |
| 3.2.1 Operasional Variabel | 21 |
| 3.3 Jenis Dan Sumber Data..... | 23 |
| 3.3.1 Jenis Penelitian..... | 23 |
| 3.3.2 Sumber Data..... | 23 |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data | 23 |
| 3.5 Populasi Dan Sampel..... | 24 |
| 3.5.1 Populasi | 24 |
| 3.5.2 Sampel | 25 |
| 3.6 Teknik Analisis Data | 26 |
| 3.6.1 Uji Validitas Dan Realibitas..... | 26 |
| 3.6.2 Statistik Deskriptif..... | 27 |
| 3.6.3 Uji Asumsi Klasik | 27 |
| 3.6.4 Uji Regresi Linier berganda..... | 29 |
| 3.6.5 Uji Koefisien Determinasi (R^2)..... | 29 |
| 3.6.6 Uji Hipotesis | 30 |
| 3.7 Pengukuran Variabel | 32 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 33 |

| | |
|---|----|
| 4.1 Hasil Penelitian..... | 33 |
| 4.1.1 Sejarah Singkat Apotek K-24 Wahid Hasyim Palembang..... | 33 |
| 4.1.2 Visi Dan Misi | 33 |
| 4.1.3 Struktur Kepegawaian | 34 |
| 4.1.4 Pembagian Tugas-Tugas..... | 35 |
| 4.1.5 Logo..... | 36 |
| 4.1.6 Distribusi Responden..... | 37 |
| 4.1.7 Deskriptif Variabel Penelitian | 40 |
| 4.1.8 Uji Validitas Dan Realibitas | 44 |
| 4.1.9 Uji Asumsi Klasik | 47 |
| 4.1.10 Uji Regresi Linier Berganda | 49 |
| 4.1.11 Uji Koefisien Determinasi (R^2) | 50 |
| 4.1.12 Uji Hipotesis | 51 |
| 4.2 Pembahasan..... | 54 |
| 4.2.1 Pengaruh Variabel Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Apotek K-24 Wahid Hasyim Palembang | 54 |
| 4.2.2 Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Apotek K-24 Wahid Hasyim Palembang..... | 54 |
| 4.2.3 Pengaruh Variabel Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Apotek K-24 Wahid Hasyim Palembang | 55 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | 56 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 56 |
| 5.2 Saran | 56 |
| DAFTAR PUSTAKA | 58 |
| LAMPIRAN | 60 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Table 2.1 Penelitian Terdahulu | 17 |
| Tabel 3.2 Operasional Variabel | 22 |
| Tabel 4.1 Distribusi Responden berdasarkan jenis kelamin | 36 |
| Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia | 37 |
| Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan | 38 |
| Tabel 4.4 Analisis Deskriptif Jawaban Responden Variabel Harga | 40 |
| Tabel 4.5 Analisis Deskriptif Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan | 41 |
| Tabel 4.6 Analisis Deskriptif Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian | 42 |
| Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel Harga | 44 |
| Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan | 44 |
| Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian | 45 |
| Tabel 4.10 Uji Realibilitas Variabel Harga, Kualitas Pelayanan, Dan Keputusan Pembelian | 45 |
| Tabel 4.11 Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Tes | 46 |
| Tabel 4.12 Uji Multikolinieritas | 48 |
| Table 4.13 Uji Regresi Linier Berganda | 49 |
| Table 4.14 Uji Koefisien Determinasi | 50 |
| Table 4.15 Uji Parsial(T) | 51 |
| Table 4.16 Uji Simultan(F) | 52 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran..... | 20 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi Apotek K-24 Wahid Hasyim Palembang..... | 33 |
| Gambar 4.2 Logo Apotek K-24 Wahid Hasyim Palembang..... | 35 |
| Gambar 4.3 Grafik Distribusi Responden Berdasarkan jenis Kelamin | 36 |
| Gambar 4.4 Grafik Distribusi Responden Berdasarkan Usia | 37 |
| Gambar 4.5 Grafik Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan | 38 |
| Gambar 4.6 Uji Heteroskedastisitas | 47 |



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Foto Kegiatan
- Lampiran 3 Surat Balasan Perusahaan
- Lampiran 4 Pengajuan Judul karya akhir
- Lampiran 5 Lembar Konsultasi Proposal
- Lampiran 6 Lembar Konsultasi Karya Akhir
- Lampiran 7 Formulir Perbaikan Proposal
- Lampiran 8 SK Pembimbing
- Lampiran 9 Surat Keterangan Lulus Seminar Proposal
- Lampiran 10 Hasil Cek Turnitin
- Lampiran 11 Lembar Perbaikan Karya Akhir
- Lampiran 12 Lembar Keterangan Lulus Seminar Hasil
- Lampiran 13 Formulir Kelayakan Karya Akhir