

**Pengaruh Kualitas Produk Obat dan Lokasi terhadap
Keputusan Pembelian Konsumen Apotek Tentena Farma**



Skripsi

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sintuwu Maroso

Oleh:

Lidwina Azzahra
192011404122113

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SINTUWU MAROSO**

**POSO
2024**

Lidwina Azzahra NPM: 192011404122113. Pengaruh Kualitas Produk Obat dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Apotek Tentena Farma. Di bawah bimbingan Holmes R. Kapuy dan Andik Setiawan.

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini yang pertama untuk mengetahui pengaruh kualitas produk obat dan lokasi terhadap keputusan pembelian konsumen apotek tentena farma secara simultan. Kedua untuk mengetahui pengaruh kualitas produk obat terhadap keputusan pembelian konsumen apotek tentena farma secara parsial. Ketiga untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap keputusan pembelian konsumen apotek tentena farma secara parsial. Penelitian ini menggunakan sampel 96 konsumen toko apotek tentena farma.

Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas produk dan lokasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, memiliki nilai signifikan Dari tabel anova sebesar $0,001 < 0,05$ artinya hipotesis₁ diterima. Kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, memiliki nilai signifikan Dari tabel anova sebesar $0,291 > 0,05$ artinya hipotesis₂ ditolak. Lokasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, memiliki nilai signifikan Dari tabel anova sebesar $0,001 < 0,05$ artinya hipotesis₃ diterima.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Lokasi, Keputusan Pembelian

Daftar Isi

HALAMAN PERSETUJUAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
ABSTRAK.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	x
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II	5
TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PIKR DAN HIPOTESIS	5
2.1. Tinjauan Pustaka.....	5
2.1.1. Konsumen	5
2.1.2. Keputusan Pembelian	6
2.1.3. Kualitas Produk	8
2.1.4. Lokasi	10
2.2. Penelitian Terdahulu	12
2.3. Kerangka Pikir.....	14
2.4. Hipotesis.....	14
BAB III.....	15
METODOLOGI PENELITIAN	15
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	15
3.2. Metode Penelitian.....	15
3.3. Jenis dan Sumber Data	15
3.4. Teknik Pengumpulan Data	16

3.5.	Populasi dan Sampel	16
3.6.	Teknik Analisis Data	16
3.7.	Definisi Operasional	20
BAB IV	22
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	22
4.1.	Hasil Penelitian.....	22
4.1.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian	22
4.1.2.	Karakteristik Responden	22
4.1.3.	Hasil Analisis Data	24
4.2.	Pembahasan	30
BAB V	32
KESIMPULAN DAN SARAN	32
5.1.	Kesimpulan.....	32
5.2.	Saran	32
DAFTAR PUSTAKA	34
Lampiran	35

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada saat ini persaingan perdagangan sangat ketat, pengusaha dituntut mengembangkan usahanya dari beberapa faktor. Menurut Kotler dan Keller dalam Purbohastuti (2021) ada empat faktor utama dari bauran pemasaran yaitu *product* (Produk), *Price* (Harga), *Place* (Tempat/Distribusi) dan *Promotion* (Promosi).

Faktor-faktor tersebut sangat berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen, terutama faktor kualitas produk dan lokasi pada usaha yang bertempat jauh dari kota metropolitan. Dua faktor ini dapat mempengaruhi pendapatan semua bidang usaha. salah satu usaha yang perlu diperhatikan mengenai dua faktor tersebut adalah toko obat-obatan.

Apotek Tentena Farma adalah salah satu usaha yang menjual obat-obatan di Jl. Setia Budi, Sangele, Pamona Pusalemba, Kabupaten Poso, Sulawesi Tengah. Dari dua faktor yaitu lokasi dan kualitas produk, Apotek Tentena Farma memiliki peluang bisnis yang cukup besar. Pertama, lokasi Apotek Tentena Farma berada jauh dari pusat kabupaten, sehingga peluang untuk mengembangkan bisnis penjualan obat-obatan. Kedua, Obat-obatan yang dijual berupa obat generik dan obat paten yang dibutuhkan oleh masyarakat pamona puselemba.

Faktor lokasi usaha yang perlu dipertimbangkan adalah di mana lokasi usaha. Salah satu elemen kunci yang sebenarnya mempengaruhi keberhasilan suatu usaha adalah strategi lokasinya. Lokasi usaha juga akan dipengaruhi oleh faktor-faktor antara lain kenyamanan mengakses pelanggan, sifat produk atau bahan baku, dan

efisiensi transportasi. Kenyamanan pembeli dan kenyamanan pemilik usaha juga dipengaruhi oleh lokasi. Ada perusahaan tertentu yang paling cocok untuk satu area tetapi tidak cocok untuk area lain, jadi harus ekstra pilih-pilih saat memilih lokasi. Oleh karena itu, pemilik usaha dianjurkan untuk melakukan analisis lokasi guna memilih lokasi terbaik untuk usahanya.

Faktor berikutnya adalah kualitas produk. Agar tetap kompetitif dan terus berkembang, toko farmasi dalam menjual obat harus terus menyediakan produk berkualitas tinggi yang memenuhi kebutuhan dan kepentingan konsumennya, yang bergantung pada persepsi dan pendapat konsumen terhadap produk yang diterimanya. Dalam konteks kualitas produk, perilaku konsumen paling banyak dikaitkan dengan fisik, diikuti oleh ketergantungan, jaminan, dan empati. Atribut ini mencakup kualitas produk, desain, dan daya tahan. Hal-hal inilah yang perlu diperhatikan oleh para pengusaha.

Banyak penelitian yang telah dilakukan mengenai lokasi dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian. Penelitian tersebut diantaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Sumiati dan Gea (2021) dengan judul Pengaruh Harga, Brand Image Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Obat Bermerek Pada Pt. Bernofarm. Hasil dari penelitian ini menunjukkan kualitas produk tidak signifikan berpengaruh terhadap keputusan pembelian produk obat bermerek.

Penelitian yang dilakukan oleh Sumiati & Gea (2021) bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Zed dan Ratnaningsih (2020) dengan judul pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan promosi penjualan terhadap kepuasan konsumen marcks venus lp dinamic di pt. Kimia FarmaA (KFA), menghasilkan

secara parsial terdapat pengaruh antara kualitas produk terhadap kepuasan konsumen.

Kapuy (2010) juga melakukan penelitian mengenai lokasi usaha dengan judul bauran pemasaran terhadap tingkat kepuasan konsumen pada toko losari poso yang menghasilkan Kepuasan konsumen berbelanja pada Toko Lisari Poso dipengaruhi oleh faktor keragaman produk, layanan dan atmosfer toko, keputusan harga, keputusan Promosi dan faktor keputusan tempat/lokasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Kapuy (2010) didukung penelitian yang dilakukan oleh Garatu (2013) dengan judul pengaruh pelayanan, harga dan lokasi terhadap keputusan pembelian pada toko ramayana motor poso sulawesi tengah menghasilkan lokasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada Toko Ramayana Motor Poso. Hal ini disebabkan bahwa dalam membeli suatu produk, lokasi yang strategis dan mudah terjangkau menjadi pertimbangan konsumen dalam membuat suatu keputusan pembelian.

Dari pemaparan diatas serta tidak konsisten dari hasil beberapa penelitian yang diperoleh maka penulis mengajukan proposal penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Produk Obat dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Apotek Tentena Farma.

1.2. Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini memiliki rumusan masalah diambil dari latar belakang yaitu:

1. Apakah ada pengaruh kualitas produk obat dan lokasi terhadap keputusan pembelian konsumen Apotek Tentena Farma secara simultan?

2. Apakah ada pengaruh kualitas produk obat terhadap keputusan pembelian konsumen Apotek Tentena Farma secara parsial?
3. Apakah ada pengaruh lokasi terhadap keputusan pembelian konsumen Apotek Tentena Farma secara parsial?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dilakukan yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk obat dan lokasi terhadap keputusan pembelian konsumen Apotek Tentena Farma secara simultan.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk obat terhadap keputusan pembelian konsumen Apotek Tentena Farma secara parsial.
3. Untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap keputusan pembelian konsumen Apotek Tentena Farma secara parsial.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Bagi akademisi menjadi referensi bagi mahasiswa dalam melakukan penelitian terkait dengan kualitas produk dan lokasi terhadap keputusan pembelian.
2. Bagi pemilik Apotek Tentena Farma, sebagai bahan pertimbangan perihal kualitas produk dan lokasi untuk meningkatkan pendapatan.
3. Bagi peneliti laporan penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi strata satu (1) pada jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Sintuwu Maroso.

DAFTAR PUSTAKA

- Garatu, T. (2013). Pengaruh Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Toko Ramayana Motor Poso Sulawesi Tengah. *Ekomen*, 13(1), 27–41.
- Ghozali, I. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. UNDIP.
- Kapuy, H. R. (2010). Bauran Pemasaran Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen pada Toko Losari Poso. *Jurnal EKOMEN*, 10(1), 1–11.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2008). *Principle of Marketing, Prentice Hall; New Jersey, USA, Penterjemah: Alexander Sindoro (ed.8) dan Tim Markplus (revisi edisi 10)*.
- Purbohastuti, A. W. (2021). *Efektivitas bauran pemasaran pada keputusan pembelian konsumen indomaret*. 7(1), 1–17.
- Setiawan, M. H., Komarudin, R., & Kholifah, D. N. (2022). Pengaruh Kepercayaan, Tampilan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pemilihan Aplikasi Marketplace. *Jurnal Infortech*, 4(2), 141. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/infortech139>
- Sumiati, S., & Gea, D. (2021). Pengaruh Harga, Brand Image Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Obat Bermerek Pada Pt. Bernofarm. *Jurnal Manajemen Universitas Bung Hatta*, 16(1), 57–67. <https://doi.org/10.37301/jmubh.v16i1.18324>
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2012). *Pemasaran Strategic* (2nd ed.).
- Zed, E. Z., & Ratnaningsih, Y. R. (2020). PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI PENJUALAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MARCKS VENUS LP DINAMIC DI PT. KIMIA FARMA APOTEK (KFA), JAKARTA. *Kimia Farma Apotek (KFA)*, 01(02), 107–135.