

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan bisnis di industri farmasi saat ini semakin berkembang pesat, berbagai perusahaan farmasi saling berlomba-lomba untuk mendapatkan hati serta kepercayaan dari konsumen mereka. Saat ini di era yang serba canggih ini untuk mendapatkan informasi tentang seputar kesehatan dari internet sangatlah mudah, tinggal menyesuaikan gejala-gejala yang dirasakan dengan yang disebutkan di internet maka akan menemukan apa penyakit yang diderita, sehingga bisa cepat menemukan obat yang tepat untuk menyembuhkan sakit itu. Namun cara seperti itu terkadang kurang tepat dikarenakan orang awam kurang faham tentang penggunaan obat yang tepat sehingga memerlukan konsultasi terlebih dahulu dengan tenaga farmasi bisa secara online ataupun lebih baik menanyakan langsung dengan mendatangi tenaga farmasi di apotek / instalasi farmasi di rumah terdekat. Konsultasi ini dalam dunia kesehatan disebut dengan swamedikasi iatauudalam dunia bisnis disebut pelayanan, hal ini sesuai dengan peraturan menurut Departemen Kesehatan RI : 1993 swamedikasi yaitu upaya seorang ahli farmasi mengobati gejala penyakit tanpa konsultasi dahulu dengan dokter. Semakin bagus tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan maka merasa nyaman karena mendapatkan informasi yang dibutuhkan,

menemukan obat yang tepat dengan sakit yang dideritanya sehingga mampu menyelesaikan permasalahannya.

Seperti bisnis dalam hal lain, bisnis dibidang industry farmasi seperti halnya apotek juga memerlukan adanya loyalitas pelanggan untuk keberlanjutan perusahaan kedepannya. Loyalitas sangat dibutuhkan mengingat persaingan dalam industry farmasi semakin ketat yang membuat para pelaku bisnis menjadi lebih bergairah dalam memberikan layanan kepada pelanggan mereka, sehingga memiliki daya saing dibandingkan kompetitor, oleh karena itu pelaku bisnis ini harus memperhatikan bagaimana menumbuhkan pelanggan yang puas sehingga pelanggan akan terus loyal kepada perusahaan. Loyalitas merupakan perilaku yang terkait dengan sebuah merek produk atau jasa, termasuk salah satu kemungkinan memperbaharui kontrak merek dimasa yang akan datang, berapa kemungkinan pelanggan akan mengubah dukungannya terhadap merek, atau meningkatkan citra positif suatu produk atau jasa.

Ada berbagai macam faktor yang menjadi pemicu turunnya pelanggan di Apotek Cahaya Garden yaitu diantaranya : sistem transaksi yang masih manual sehingga pasien terkadang terlalu lama untuk menunggu dan harga obatnya yang agak mahal. Tidak hanya itu sistem transaksi yang masih manual juga menjadi salah satu kurangnya kualitas pelayanan dikarenakan pasien harus menunggu ketika sedang melakukan transaksi. Sebuah pelayanan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan merupakan salah satu hal yang dapat merugikan atau menguntungkan perusahaan. Semakin berkualitas produk atau jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi. Bila

kepuasan pelanggan semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi perusahaan tersebut. Demikian pula sebaliknya jika tanpa ada kepuasan, dapat mengakibatkan pelanggan pindah pada produk atau jasa lain. Persaingan yang ketat menyebabkan perusahaan sulit untuk meningkatkan jumlah pelanggan, di pasar yang sudah ada, terlalu banyak produk obat dengan berbagai keunggulan harga serta nilai lebih yang ditawarkan oleh para pesaing. Sehingga sulit bagi perusahaan untuk merebut pangsa pasar pesaing, dalam hal ini harga yang dimaksud adalah harga obat yang terdapat di apotik tersebut. Harga merupakan unsur bauran pemasaran jasa yang paling menonjol, bisa dikendalikan, dan fleksibel karena aharga dapat diubah dengan cepat (Wijaya, 2012:106). Karena bisnis dalam farmasi semakin kesini semakin banyaknya persaingan. Dalam hal ini mahalnya harga obat di apotik cahaya garden menjadi salah satu pemicu turunnya loyalitas pasien. Berikut beberapa perbandingan harga di Apotik Cahaya Garden dan Apotik Agung :

Tabel 1.1 Daftar Harga

No.	Nama Obat	Apotik Agung	Apotik Cahaya Garden
1.	Epexol syrup 120ml	Rp. 21.500	Rp. 22.000
2.	Bioplacenton jelly 15gr	Rp. 18.500	Rp. 19.000
3.	Betason N cream 5gr	Rp. 15.000	RP. 16.000

Permasalahan tersebut diperkuat dengan data pelanggan apotek cahaya garden dari bulan April – September 2018 yang datang lebih dari 2 kali adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1 Grafik pelanggan

Tabel di atas merupakan grafik pelanggan apotek cahaya garden dari bulan April – September 2018. Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa pelanggan apotek cahaya garden dari bulan April ke bulan Mei mengalami kenaikan yang cukup dratis, dari bulan Mei ke bulan Juni mengalami kenaikan tapi tidak banyak namun dari bulan Juli sampai September pelanggan apotek cahaya garden terus menerus mengalami penurunan. Ini belum diketahui penyebabnya apakah dikarenakan oleh buruknya pelayanan atau dikarenakan harga yang terlampau tinggi.

Penelitian ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh (Winarno & Givan, 2018). Hasil penelitian menunjukkan loyalitas pelanggan ditentukan oleh kualitas produk dan harga secara positif dan signifikan. Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh (Erica & Rasyid, 2018), menyatakan bahwa kualitas layanan

dan pemanfaatan teknologi informasi yang ditemukan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kontribusi penelitian ini pada penelitian sebelumnya adalah sama tentang loyalitas konsumen. Alasannya dipilih loyalitas pelanggan karena suatu pelanggan dikatakan loyal apabila sudah puas atau merasa percaya pada sebuah brand atau perusahaan tertentu serta diikuti dengan pembelian ulang dalam jangka waktu lama. Loyalitas juga memiliki indikator diantaranya: *Repeat purchase* (kesetiaan terhadap pembelian produk), *Retentio* (ketahanan terhadap pengaruh yang negatif mengenai perusahaan), *Referalls* (merefereasikan secara total eksistensi perusahaan). Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan (studi kasus pada Apotek Cahaya Garden di Batam)”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Masih menggunakan sistem manual dalam pelayanan maupun transaksi.
2. Penurunan pelanggan yang datang ke apotek.
3. Harga obat agak tinggi dibanding apotek Agung Batam.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka perlu adanya pembatasan masalah agar penelitian ini dapat mencapai sasaran yang diharapkan. Permasalahan yang dibatasi pada :

1. Hanya tentang kualitas pelayanan karyawan Apotek Cahaya Garden terhadap pelanggannya
2. Harga obat di Apotek Cahaya Garden
3. Responden terhadap pelanggan Apotek Cahaya Garden yang datang lebih dari 2 kali

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka peneliti merumuskan masalah yang ada adalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Apotek Cahaya Garden Batam ?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Apotek Cahaya Garden Batam ?
3. Apakah kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Apotek Cahaya Garden ?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Apotek Cahaya Garden Batam.
2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan Apotek Cahaya Garden Batam.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan Apotek Cahaya Garden Batam.

1.6 Manfaat Penelitian

Setelah menyebutkan beberapa yang ingin dicapai nantinya, peneliti juga memberikan sedikit gambaran mengenai manfaat apa saja yang akan didapat dibagi kedalam dua bagian utama yaitu sebagai berikut:

1.6.1 Manfaat secara teoritis

1. Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan yang luas tentang pelanggan, serta penerapan teori - teori pemasaran ketika perkuliahan berkaitan dengan kualitas pelayanan, harga serta loyalitas pelanggan dengan kondisi yang nyata dalam dunia bisnis.
2. Penelitian dapat menambah referensi bagi penelitian selanjutnya bagi Universitas Putera Batam serta sebagai ilmu pengetahuan bagi mahasiswa maupun pembaca pada umumnya.

1.6.2 Manfaat secara praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi masukan bagi pemilik Apotek Cahaya Garden agar lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanannya serta mengontrol lagi harga
- b. Bagi karyawan Apotek Cahaya Garden diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dalam melakukan pelayanan terhadap pelanggan supaya dapat menjadi lebih baik lagi kedepannya.

