
Pengaruh Harga, Pelayanan dan Kelengkapan Obat Terhadap Keputusan Pembeli Apotek

Risa Mustika^{1*}, Andini Setyo Anggraeni²

^{1,2} Matematika, Institut Teknologi Batam, Batam, Indonesia

¹ Risamustika2603@gmail.com, ² Andini@iteba.ac.id

*Corresponding author

ABSTRAK

Keberadaan apotek sebagai layanan kesehatan dan farmasi memiliki peran penting dalam pembangunan bidang kesehatan saat ini khususnya di era pandemik. Analisis yang baik terhadap usaha apotek ini diperlukan untuk mengetahui strategi yang dapat dilakukan untuk mengembangkan usaha tersebut. Salah satu analisis yang bisa dilakukan adalah dengan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian. Faktor-faktor yang akan dianalisis adalah harga, pelayanan dan kelengkapan. Data akan dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan bahwa harga berpengaruh negatif terhadap keputusan pembeli di Apotek Endar Farma dengan koefisien regresi harga obat sebesar 0,178; Pelayanan dan kelengkapan obat memberikan pengaruh positif terhadap keputusan pembeli di Apotek Endar Farma, dengan nilai koefisien regresi pelayanan sebesar 0,326 dan nilai koefisien regresi kelengkapan obat sebesar 0,401. Ketiga variable diatas ternyata sangat berpengaruh terhadap keputusan pembeli Apotek Endar Farma hal ini dilihat dari persentase yang diperoleh dari 3 variabel tersebut sebesar 54,3%.

Kata Kunci:

(Regresi; Apotek; Keputusan_Pembeli; Harga ; Pelayanan; Kelengkapan_Obat)

ABSTRACT

The existence of pharmacies as health services and pharmaceuticals has an important role in the development of the current health sector, especially in the pandemic era. A good analysis of the pharmacy business is needed to find strategies that can be implemented to develop the business. One analysis that can be done is to analyze the factors that influence purchasing decisions. The factors to be analyzed are price, service and completeness. Data will be analyzed using multiple linear regression analysis. Based on the results of the analysis and discussion, it can be concluded that price has a negative effect on buyer decisions at Endar Farma Pharmacy with a drug price regression coefficient of 0.178; The service and completeness of the drug has a positive influence on the buyer's decision at Endar Farma Pharmacy, with a service regression coefficient value of 0.326 and a regression coefficient value of drug completeness of 0.401. The three variables above are very influential on the decision of Endar Farma Pharmacy buyers, this can be seen from the percentage obtained from these 3 variables of 54.3%.

Keywords:

(Regression; Pharmacy; Buyer's Decision; Price; Service; Completeness of Medicine)

1. PENDAHULUAN

Pembangunan dalam bidang kesehatan saat ini bukan lagi sepenuhnya menjadi tanggung jawab pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah namun menjadi tanggung jawab semua pihak yang memiliki kemampuan dalam bidang penyelenggaraan kesehatan. Peran masyarakat sebagai subjek pelayanan sudah proaktif untuk mempertahankan, menjaga kesehatan personal beserta keluarganya serta memperoleh layanan kesehatan pada saat membutuhkannya. Salah satu layanan kesehatan yang dibutuhkan adalah apotek. Keberadaan apotek sebagai layanan kesehatan dan farmasi memiliki peran penting dalam pembangunan bidang kesehatan saat ini khususnya di era pandemi (Dhirgantara, 2021).

Analisis yang baik terhadap usaha apotek ini diperlukan untuk mengetahui strategi yang dapat dilakukan untuk mengembangkan usaha tersebut. Salah satu analisis yang bisa dilakukan adalah dengan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian pelanggan. Konsumen akan datang kembali jika mereka mendapatkan harga yang terjangkau, pelayanan yang baik serta kelengkapan produk yang diperlukan. Namun, bagaimana dan seberapa besar pengaruh ketiga hal tersebut terhadap keputusan pembeli perlu dianalisis lebih lanjut.

Penelitian ini akan fokus pada satu Apotek di Batam, yaitu Apotek Endar Farma. Analisis data akan dilakukan dengan metode kuantitatif dengan terlebih dahulu melakukan uji instrumentasi dan uji asumsi klasik. Selanjutnya, data akan dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. Analisis regresi linear berganda merupakan suatu analisis yang digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga menunjukkan arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen (Ghozali, 2018).

2. METODE

Variabel Penelitian

Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Harga, pelayanan dan kelengkapan produk sebagai variabel bebas, dan keputusan pembelian sebagai variabel terikat.

Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan data primer. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari responden dengan menggunakan kuisioner, dalam hal ini kuisioner dibagikan kepada pembeli yang membeli obat di Apotek Endar Farma melalui Link. Dalam hal ini kuisioner diberikan kepada pembeli yang berkunjung ke Apotek Endar Farma. Kuisioner yang digunakan berdasarkan skala likert untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seorang atau sekelompok orang. Dan pengukurannya menggunakan *skala likert*, yaitu skala yang berisi lima tingkat preferensi jawaban dengan pilihan jawaban sebagai berikut:

- SS (sangat setuju) = diberi nilai 5
- S (setuju) = diberi nilai 4
- KS (kurang setuju) = diberi nilai 3
- TS (tidak setuju) = diberi nilai 2
- STS (sangat tidak setuju) = diberi nilai 1

Teknik Analisis Data

Uji instrumentasi merupakan suatu uji yang digunakan untuk melakukan pengukuran variabel pada penelitian yang menggunakan kuisioner atau angket yang telah disebarkan

kepada responden, guna melihat apakah kuesioner tersebut sudah benar-benar mampu mengungkapkan dengan pasti apa yang akan diteliti atau belum. Uji instrumentasi terbagi menjadi dua, yaitu uji validitas dan reliabilitas. Pengujian validasi digunakan untuk mengukur tingkat valid atau sah nya pertanyaan suatu kuesioner. Uji validitas pada penelitian digunakan untuk mengukur sah atau tidak suatu kuesioner dengan skor total pada tingkat signifikansi 5% dan jumlah sampel sebanyak 40 responden. Perhitungan reliabilitas adalah perhitungan terhadap konsistensi data kuesioner dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Penggunaan rumus ini disesuaikan dengan teknik skoring yang dilakukan pada setiap item dalam instrumen. Nilai correlated item-total correlation dalam suatu indikator agar dinyatakan handal adalah minimal 0.70 (Umar, 2008).

Uji ini dilakukan pada tahap awal setelah data diperoleh yang tujuannya untuk memperoleh perkiraan serta syarat awal agar uji regresi linier dapat dilakukan. Tahapan yang dilaksanakan pada uji ini yakni Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Heteroskedastisitas. Selanjutnya dihitung koefisien determinasi. Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh model dalam rangka menerangkan variansi variabel dependen (Ghozali, 2018). Nilai koefisien determinasi antara nol dan satu.

Selanjutnya, data akan dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. Analisis regresi linear berganda merupakan suatu analisis yang digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga menunjukkan arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen (Ghozali, 2018).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Uji Instrumentasi

3.1.1 Uji Validitas

Untuk pengujian validitasnya, maka peneliti membandingkan pearson correlation setiap butir soal dengan table r produk moment. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka item pernyataan tersebut dinyatakan valid. Hasil uji validitas dapat disajikan pada Tabel dibawah ini dengan $n = 40$, maka didapatkan $df = 40 - 2 = 38$ dan $\alpha = 5\%$ maka nilai r_{tabel} sebesar 0.3120.

$r_i > 0.3120$ maka item pernyataan kuesioner valid

$r_i < 0.3120$ maka item pernyataan kuesioner tidak valid

Berikut merupakan hasil dari perhitungan uji validitas

Tabel 1. Uji Validitas

No	Variabel	Rhitung	Rtabel	Keputusan
1	Harga (X1)	1	0.801	Valid
		2	0.801	Valid
		3	0.683	Valid
		4	0.756	Valid
		5	0.788	Valid
		6	0.542	Valid
2	Pelayanan (X2)	1	0.728	Valid
		2	0.792	Valid
		3	0.661	Valid
		4	0.689	Valid
		5	0.636	Valid
		6	0.640	Valid

3	Kelengkapan Produk (X3)			
	1	0.731	0.3120	Valid
	2	0.710	0.3120	Valid
	3	0.591	0.3120	Valid
	4	0.601	0.3120	Valid
	5	0.768	0.3120	Valid
4	Keputusan Pembelian (Y)			
	1	0.742	0.3120	Valid
	2	0.534	0.3120	Valid
	3	0.770	0.3120	Valid
	4	0.689	0.3120	Valid
	5	0.708	0.3120	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas koefesiensi korelasi butir pertanyaan pada tabel diatas, didapatkan informasi bahwa semua item pertanyaan pada masing- masing variabel memiliki nilai r hitung > r tabel berdasarkan hal tersebut maka dapat diputuskan bahwa masing-masing item pertanyaan telah valid dan dapat lanjut ke uji realibilitas.

3.1.2 Uji Reliabilitas

Berikut merupakan hasil dari uji relibilitas dari masing-masing variable:

Tabel 2. Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Keputusan
1	Harga	0.820	Reliabel
2	Pelayanan	0.780	Reliabel
3	Kelengkapan Produk	0.712	Reliabel
4	Keputusan Pembelian	0.722	Reliabel

Berdasarkan hasil uji realibilitas pada tabel diatas, didapatkan informasi bahwa seluruh variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar > 0.70. Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel tersebut reliabel.

3.2 Uji Asumsi Klasik

3.2.1 Uji Normalitas

Pada penelitian ini, uji normalitas secara analisis statistik menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov karena data > 30, untuk melakukan pengambilan keputusan dalam uji normalitas Kolmogorov smirnov dapat dilakukan dengan membandingkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed), dengan signifikansi yang digunakan $\alpha=0,05$. Dasar pengambilan keputusan adalah melihat angka probabilitas p , dengan ketentuan sebagai berikut:

- Jika nilai Asymp. Sig. (2-tailed) > 0.05 maka asumsi normalitas terpenuhi.
- Jika nilai Asymp. Sig. (2-tailed) < 0.05 maka asumsi normalitas tidak terpenuhi.

Berikut merupakan hasil uji Normalitas dengan menggunakan analisis statistik yang tersaji pada Tabel dibawah ini.

Tabel 3 Uji Normalitas

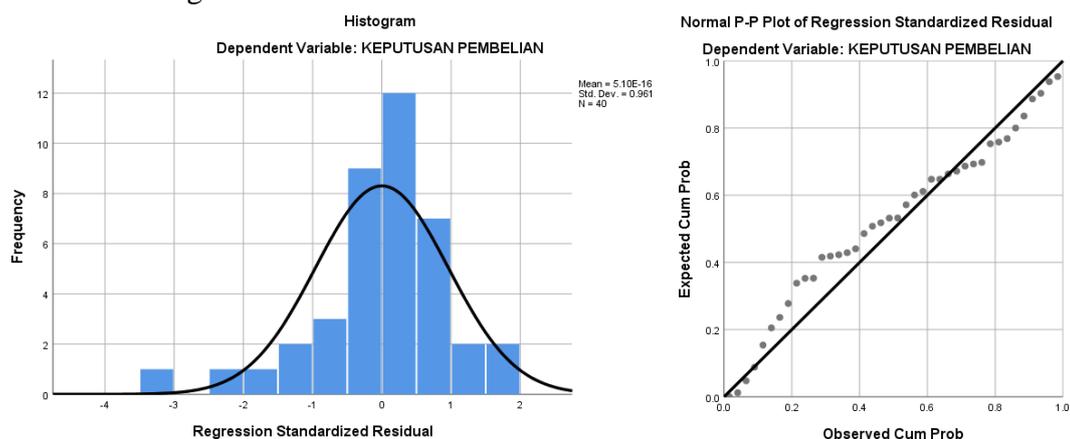
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	
	Unstandardized Residual
N	40

Normal Parameters ^{a,b}		Mean	.0000000
		Std. Deviation	1.48115551
Most Extreme Differences	Absolute		.137
	Positive		.073
	Negative		-.137
Test Statistic			.137
Asymp. Sig. (2-tailed)			.057 ^c

a. Test distribution is Normal.
 b. Calculated from data.
 c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : *Output SPSS*

Berdasarkan hasil uji normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov pada tabel diatas, diketahui nilai probabilitas p atau Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,057. Karena nilai probabilitas p, yakni 0.057 lebih besar dibandingkan tingkat signifikansi, yakni 0,05. Hal ini berarti asumsi normalitas dipenuhi. Selain menggunakan analisis statistik, uji normalitas juga dapat dilihat dengan menggunakan analisis grafik berupa histogram dan normal P-Plot. Berikut merupakan hasil dari analisis grafik.



Gambar 1. Uji Normalitas

Berdasarkan grafik histogram diatas, dapat dilihat bahwa sebaran data berbentuk lonceng. Sedangkan pada grafik normal p-plot dapat dilihat bahwa titik-titik sampel mengikuti garis diagonal dari kiri bawah ke kanan atas. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal dan asumsi normalitas terpenuhi.

3.2.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikoloniaritas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel independen (Ghozali, 2018). Jika terjadi korelasi, maka dikatakan terdapat masalah multikolinieritas . Untuk memeriksa apakah terjadi multikolinieritas atau tidak dapat dilihat dari nilai variance inflation factor (VIF) dan nilai Tolerance. Model regresi yang baik jika nilai Tolerance > 0,10 dan VIF < 10. Berikut merupakan hasil uji multikoloniaritas tersaji pada Tabel dibawah.

Tabel 4. Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
HARGA	.963	1.038
PELAYANAN	.718	1.393
KELENGKAPAN PRODUK	.739	1.354

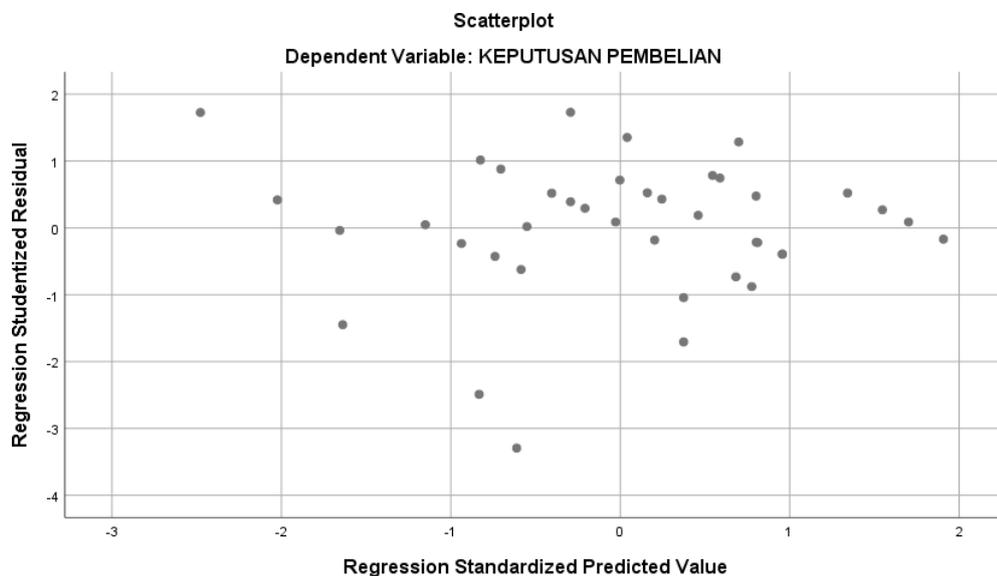
a. Dependent Variable: KEPUTUSAN PEMBELIAN

Sumber : Output SPSS

Dalam penelitian ini data yang digunakan dalam uji multikolinearitas ini adalah data dari variabel independen. Berdasarkan tabel diatas diketahui masing- masing nilai VIF untuk variabel Harga adalah $1.038 < 10$ dengan nilai Tolerance adalah $0.963 > 0.10$ maka variabel Independent Harga dapat dinyatakan tidak terjadi gejala multikoloniearitas. Pada variabel Pelayanan, nilai VIF adalah $1.393 < 10$ dengan nilai Tolerance adalah $0.718 > 0.10$ maka variabel Independent Pelayanan dapat dinyatakan tidak terjadi gejala multikoloniearitas. Dan variabel Kelengkapan Produk, nilai VIF adalah $1.354 < 10$ dengan nilai *Tolerance* adalah $0.739 > 0.10$ maka variabel Independent Kelengkapan Produk dapat dinyatakan tidak terjadi gejala multikoloniearitas.

3.2.3 Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah tidak adanya heterokedastisitas. Deteksi ada tidaknya heterokedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan scatter plot dan uji glesjer. Berikut merupakan hasil dari analisis scatter plot yang tertera pada gambar dibawah ini.



Gambar 2. Scatterplot Keputusan Pembelian

Terlihat pada tampilan grafik scatterplot diatas, bahwa titik-titik menyebar diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y, dan data tersebut menyebar secara acak. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi, analisis dengan menggunakan scatter plot memiliki kelemahan yang cukup signifikan karena jumlah pengamatan mempengaruhi hasil *plotting*. Semakin sedikit jumlah sampel pengamaan, maka semakin sulit pula menginterpretasikan hasil scatter plot. Oleh karena itu diperlukan uji statistik yang lebih akurat untuk menjamin keakuratan hasil yang didapatkan yaitu menggunakan uji spearman. Uji spearman dilakukan dengan mengkorelasikan spearman nilai absolute residual (AbsRes) terhadap variabel independen, berikut merupakan dasar pengambilan keputusan uji heteroskedastisitas melalui uji spearman.

- Jika nilai Sig. > 0.05 maka Tidak terjadi gejala heteroskedastisitas
- Jika nilai Sig. < 0.05 Terjadi gejala heteroskedastisitas

Berikut merupakan hasil dari Uji Heteroskedastisitas yang tersaji pada Tabel dibawah ini.

Tabel 5. Uji Heteroskedastisitas

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.147	2.386		.900	.374
	HARGA	.048	.056	.139	.856	.398
	PELAYANAN	.003	.070	.009	.047	.963
	KELENGKAPAN PRODUK	-.114	.079	-.267	-1.439	.159

a. Dependent Variable: abs

Nilai probabilitas (Sig) dari variabel Harga sebesar 0.398, pada variabel pelayanan sebesar 0.963 dan dari variabel kelengkapan produk sebesar 0.159. Karena nilai probabilitas (Sig) dari semua variabel lebih dari signifikansi 0.05 atau 5% maka dapat disimpulkan asumsi homoskedastisitas terpenuhi yang artinya tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

3.3 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh model dalam rangka menerangkan variansi variabel dependen (Ghozali, 2018). Nilai koefisien determinasi antara nol dan satu. Jika angka koefisien determinasi semakin mendekati 1, maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen semakin tinggi. Berikut merupakan hasil dari koefisien determinasi (R^2) yang tersaji pada Tabel dibawah ini.

Tabel 6. Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.760 ^a	.578	.543	1.542

a. Predictors: (Constant), KELENGKAPAN PRODUK, HARGA, PELAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUTUSAN PEMBELIAN

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi diatas, nilai R^2 (*Adjusted R Square*) dari model regresi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel bebas (independen) dalam menerangkan variabel terikat (dependen). Berdasarkan Tabel diatas diketahui bahwa nilai R^2 sebesar 0.543 hal ini berarti bahwa 54.3% variasi dari variabel dependent Keputusan Pembelian dapat dijelaskan oleh variasi dari tiga variabel independen yaitu Harga, Pelayanan dan Kelengkapan Produk. Sedangkan sisanya sebesar (100% - 54.3% = 45.7%) dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

3.4 Analisis Regresi Berganda

Berikut merupakan hasil analisis regresi linear berganda yang tersaji pada Tabel di bawah ini.

Tabel 7. Regresi Linear Berganda

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.423	3.622		2.602	.013

HARGA	-.178	.085	-.232	-2.099	.043
PELAYANAN	.326	.107	.390	3.054	.004
KELENGKAPAN PRODUK	.401	.120	.420	3.332	.002

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN PEMBELIAN

Sumber : *Output SPSS*

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda pada Tabel diatas,diperoleh model regresi sebagai berikut:

$$Y = 9.432 - 0.178X_1 + 0.326X_2 + 0.401X_3$$

Dimana :

Y = Keputusan Pembelian

X₁ = Harga

X₂ = Pelayanan

X₃ = Kelengkapan Produk

Berdasarkan model regresi linear berganda diatas, didapatkan informasi sebagai berikut

- 1 Konstanta sebesar 9.432 yang berarti apabila tidak terdapat perubahan pada nilai variabel independen (Harga, Pelayanan dan Kelengkapan Produk) maka variabel dependent (Keputusan Pembelian) nilainya adalah 9.432
- 2 Koefisien regresi pada variabel Harga (X₁) sebesar 0.178 dan negatif artinya jika variabel Pelayanan mengalami kenaikan sebesar 1 poin secara signifikan, dan variabel independen lainnya bernilai tetap. Maka variabel Pelayanan akan menurunkan nilai dari variabel Keputusan Pembelian sebesar 0.178.
- 3 Koefisien regresi pada variabel Pelayanan (X₂) sebesar 0.326 dan positif artinya jika variabel Pelayanan mengalami kenaikan sebesar 1 poin secara signifikan, dan variabel independen lainnya bernilai tetap. Maka variabel Pelayanan akan meningkatkan nilai dari variabel Keputusan Pembelian sebesar 0.326.
- 4 Koefisien regresi pada variabel Kelengkapan Produk (X₃) sebesar 0.401 dan positif artinya jika variabel Kelengkapan Produk mengalami kenaikan sebesar 1 poin secara signifikan, dan variabel independen lainnya bernilai tetap. Maka variabel Kelengkapan Produk akan meningkatkan nilai dari variabel Keputusan Pembelian sebesar 0.401.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan bahwa harga berpengaruh negatif terhadap keputusan pembeli di Apotek Endar Farma dengan koefisien regresi harga obat sebesar 0,178; Pelayanan dan kelengkapan obat memberikan pengaruh positif terhadap keputusan pembeli di Apotek Endar Farma, dengan nilai koefisien regresi pelayanan sebesar 0,326 dan nilai koefisien regresi kelengkapan obat sebesar 0,401. Ketiga variable diatas ternyata sangat berpengaruh terhadap keputusan pembeli Apotek Endar Farma hal ini dilihat dari persentase yang diperoleh dari 3 variabel tersebut sebesar 54,3%

5. REFERENSI

- [1] Azis, A. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Konsumen Studi Pada Pengguna Jasa Pengiriman Paket PT. Pos Indonesia Persero*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- [2] Dhirgantara, K. P. (2021). Peran Apoteker Dalam Pelayanan Kefarmasian di Apotek Pada Masa Pandemi COVID-19. *Farmaka*, 19(1), 112–118.
- [3] Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [4] Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*.
- [5] Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [6] Umar, H. (2008). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT. RajaGrafindo