

**SKRIPSI**  
**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, PROMOSI DAN**  
**KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN**  
**PEMBELIAN OBAT DI TOKO OBAT ASEAN SEJAHTERA**  
**SURABAYA**

**Sebagai Salah Satu Prasyarat**  
**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



**OLEH :**

**AGUS PURNOMO**

**13116024**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA**

**SURABAYA**

**2018**



## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Agus Purnomo  
NPM : 13116024  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen Pemasaran  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Obat di Toko Obat Asean Sejahtera Surabaya

Pembimbing,  
Tanggal 8 Januari 2018



(Lilik Indrawati, S.E.,M.M.)

Mengetahui :  
Ketua Program Studi :  
Tanggal 8 Januari 2018



(Lilik Indrawati, S.E.,M.M.)

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Agus Purnomo dengan NPM 13116024

Telah diuji pada tanggal 12 Januari 2018

Dinyatakan **LULUS** oleh :

Ketua Tim Penguji



(Drs. EC. Bruno Hami, M.M.)

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ekonomi,  
  
(Thyopoida W.S.P., S.E., M.M.)

Ketua Program Studi,  
  
(Lilik Indrawati, S.E., M.M.)

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Obat di Toko Obat Asean Sejahtera Surabaya

Telah diuji dan dipertahankan dihadapan  
Tim penguji skripsi


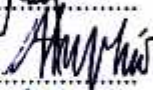
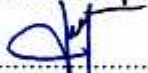
Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika  
Program Studi Manajemen Pemasaran

Pada Hari.....tanggal.....

Disusun oleh:

Nama : Agus Purnomo  
NPM : 13116024  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen Pemasaran

### Tim Penguji :

Nama	
1. Drs. EC. Bruno Hami.,M.M.	(Ketua) 
2. Thyopoida W.S.P.,S.E.,M.M.	(Anggota) 
3. Lilik Indrawati,S.E.,M.M.	(Anggota) 

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Agus Purnono  
Fakultas / Prodi : Ekonomi / Manajemen Pemasaran  
Alamat Asli : Kawatan 10 no. 07 RT. 007 RW. 006 Kel. Alon-Alon  
Contong Kec. Bubutan - Surabaya  
No Identitas : 3578130908880001

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul : "Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Obat di Toko Obat Asean Sejahtera Surabaya".

Adalah merupakan hasil karya saya sendiri yang belum pernah dipublikasikan baik secara keseluruhan maupun sebagian dalam bentuk jurnal, *working paper* atau bentuk lain yang dipublikasikan secara umum. Skripsi (Tugas Akhir) ini sepenuhnya merupakan karya intelektual saya dan seluruh sumber yang menjadi rujukan dalam karya ilmiah ini telah saya sebutkan sesuai kaidah akademik yang berlaku umum, termasuk para pihak yang telah memberikan kontribusi pemikiran pada isi, kecuali yang menyangkut ekspresi kalimat dan desain penulisan.

Apabila kemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika termasuk pencabutan gelar kesarjanaan.

Demikian pernyataan ini saya nyatakan secara benar dengan penuh tanggung jawab dan integritas.

Surabaya, 5 Januari 2018

Hormat saya,

  
Agus Purnomo



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN OBAT DI TOKO OBAT ASEAN SEJAHTERA SURABAYA”**. Skripsi ini merupakan salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat sarjana ekonomi (S.E) program Strata satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika.

Selama penelitian dan penyusunan skripsi ini, penulis tidak luput dari banyak kendala. Kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Romo Dr. Yustinus Budi Hermanto, M.M. selaku Rektor Universitas Katolik Darma Cendika.
2. Ibu Thyopoida W.S.P.,S.E.,M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika, selaku Dosen Penguji II (dua) dan selaku Dosen Wali pada tahun akademik 2013-2018 yang banyak membantu dalam perwalian setiap semester.
3. Ibu Lilik Indrawati,S.E.,M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Katolik Darma Cendika, dan selaku Dosen pembimbing yang telah

mengorbankan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.

4. Bapak Drs. EC. Bruno Hami.,M.M. selaku Dosen Penguji I (satu) yang juga banyak membantu dalam memberikan masukan di dalam perbaikan skripsi.
5. Dosen-dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika yang telah mengajar, mendidik dan membantu selama menempuh perkuliahan.
6. Saudari Pramesti selaku Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika.
7. Bapak Giauw Lukas Gunadi selaku pemilik Toko Obat Asean Sejahtera yang telah memperkenankan dan mengizinkan melakukan penelitian di perusahaan yang beliau pimpin.
8. Mama dan Papa atas dukungan dan doanya baik berupa materi dan non materi agar skripsi ini dapat selesai dengan tepat waktu
9. Mevie dan Linda yang telah membantu dan memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi agar tepat waktu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan sebagai bahan penyempurnaan lebih lanjut.

Surabaya, 5 Januari 2018

Penulis



## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
ABSTRAK.....	ix
BAB I – PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
BAB II – TINJAUAN PUSTAKA .....	8
2.1 LANDASAN TEORI .....	8
2.1.1 Kualitas Produk.....	8
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Produk.....	8
2.1.1.2 Dimensi Kualitas Produk.....	8
2.1.1.3 Faktor – Faktor Kualitas Produk.....	9
2.1.1.4 Tujuan Kualitas Produk.....	10
2.1.2 Harga.....	10
2.1.2.1 Pengertian Harga.....	10
2.1.2.2 Dimensi Harga.....	13
2.1.2.3 Strategi Penetapan Harga.....	13
2.1.2.4 Tujuan Penetapan Harga.....	13
2.1.2.5 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Penetapan Harga...	14
2.1.3 Promosi .....	15
2.1.3.1 Pengertain Promosi.....	15

2.1.3.2 Tujuan Promosi.....	16
2.1.3.3 Fungsi Promosi.....	16
2.1.3.4 Variabel – Variabel Promosi.....	17
2.1.3.5 Media Promosi.....	17
2.1.3.6 Indikator Promosi.....	17
2.1.3.7 Keuntungan Mengadakan Promosi.....	18
2.1.3.8 Kerugian Mengadakan Promosi.....	18
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	19
2.1.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	19
2.1.4.2 Ukuran Kualitas Pelayanan.....	19
2.1.4.3 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	20
2.1.5 Keputusan Pembelian.....	22
2.1.5.1 Pengertian Keputusan Pembelian.....	22
2.1.5.2 Lima Tahap Dalam Proses Pembelian.....	23
2.1.5.3 Peran Keputusan Pembelian.....	24
2.1.6 Pengaruh Antar Variabel.....	25
2.1.6.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	25
2.1.6.2 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	25
2.1.6.3 Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian.....	25
2.1.6.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	25
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu.....	26
2.2.1 Penelitian Terdahulu I.....	26
2.2.2 Penelitian Terdahulu II.....	27
2.3 Rerangka Pemikiran.....	28
2.4 Kerangka Konseptual.....	30
BAB III – METODOLOGI PENELITIAN.....	32

3.1	Obyek Penelitian .....	32
3.2	Pendekatan Penelitian dan Sumber Data .....	32
3.3	Variabel Penelitian .....	33
3.4	Definisi Operasional Variabel .....	33
3.5	Populasi dan Sampel .....	35
3.5.1	Populasi .....	35
3.5.2	Sampel .....	36
3.6	Metode Pengumpulan Data .....	36
3.7	Teknik Analisis Data .....	38
3.7.1	Uji Validitas Dan Reabilitas .....	38
3.7.2	Asumsi Klasik .....	40
3.7.3	Analisis Regresi Linier Berganda .....	42
3.7.4	Koefisien Determinasi .....	43
3.7.5	Pengujian Hipotesis .....	43
BAB IV – HASIL PENELITIAN .....		45
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	45
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan .....	45
4.1.2	Struktur Organisasi Perusahaan .....	46
4.1.3	<i>Job Description</i> .....	47
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian .....	48
4.2.1	Deskripsi Karakteristik Responden .....	48
4.3	Pembahasan Dan Analisis Data .....	49
4.3.1	Pengujian Validitas .....	49
4.3.2	Uji Reliabilitas .....	51
4.3.3	Uji Asumsi Klasik .....	52
4.3.4	Analisis Regresi Linier Berganda .....	56
4.3.5	Koefisien Determinasi .....	58

4.3.6 Uji t.....	59
BAB V – PENUTUP.....	63
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA.....	65



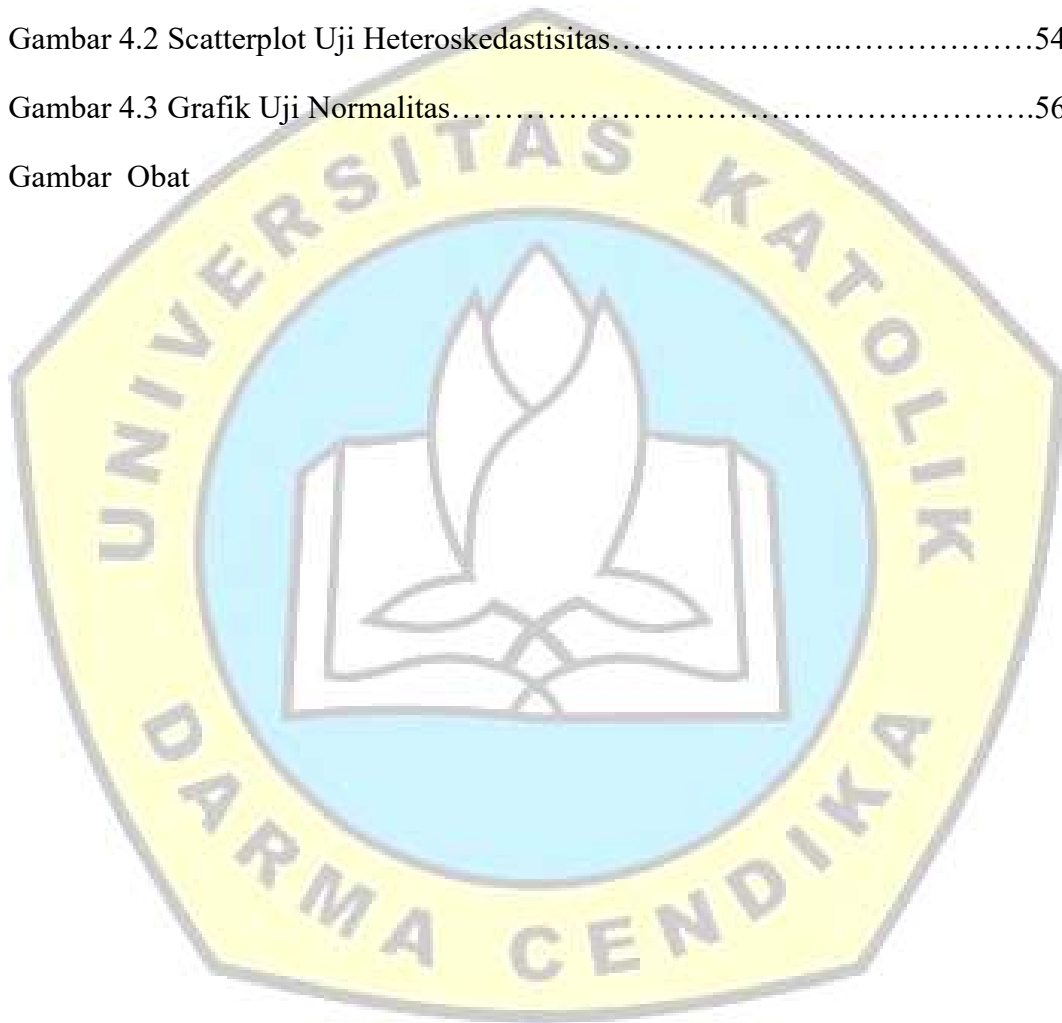
## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan Toko Obat Asean Sejahtera.....	5
Tabel 3.1 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi.....	43
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	48
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Untuk Semua Variabel.....	51
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Untuk Semua Variabel.....	52
Tabel 4.5 Hasil Uji Multikolinieritas.....	53
Tabel 4.6 Koefisien Korelasi Berganda.....	57
Tabel 4.7 Hasil Uji Koefisien Korelasi Determinasi.....	59
Tabel 4.8 Uji Parsial (Uji t).....	60



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Dasar Kualitas Layanan.....	21
Gambar 2.2 Tahap Proses Keputusan Pembelian.....	24
Gambar 2.3 Rerangka Pemikiran.....	29
Gambar 2.4 Kerangka Konseptual.....	30
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	46
Gambar 4.2 Scatterplot Uji Heteroskedastisitas.....	54
Gambar 4.3 Grafik Uji Normalitas.....	56
Gambar Obat	





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Rekap Hasil Kuesioner Penelitian

Lampiran 3 Hasil Uji Validitas

Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas & Uji Multikolinieritas

Lampiran 5 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Lampiran 6 Hasil Uji Normalitas dan Analisis Linier Berganda

Lampiran 7 Hasil Uji Koefisien Determinasi Dan Uji t





## ABSTRAK

Produk obat-obatan adalah salah satu variabel yang sangat penting dalam menentukan pembelian konsumen. Produk obat yang dijual di toko Obat Asean Sejahtera sangat banyak jenisnya, toko Obat Asean Sejahtera selalu menjaga kualitas produknya, mulai dari kemasan, penyimpanan sampai *expired* obat. Selain itu harga juga menjadi salah satu faktor pertimbangan pembelian, toko Obat Asean Sejahtera menjual produk obatnya dengan harga terjangkau. Dalam melakukan promosi toko Obat Asean Sejahtera memakai jasa marketing untuk mempromosikan produk obatnya agar konsumen dapat membeli produk tanpa perlu datang ke tempat. Tidak berhenti dalam variabel produk dan harga saja, setiap toko memberikan kualitas pelayanan yang berbeda-beda. Kualitas pelayanan yang diberikan toko Obat Asean Sejahtera yaitu berupa pelayanan yang ramah terhadap konsumen serta cepat dan tanggap dalam melayani konsumen.

Penelitian ini menggunakan empat variabel (X) yaitu variabel kualitas produk (X1), harga (X2), promosi (X3), kualitas pelayanan (X4) dengan variabel (Y) yaitu keputusan pembelian. Populasi dari penelitian ini adalah konsumen di Toko Obat Asean Sejahtera Surabaya dan sampel diambil sebanyak 100 responden. Pengukuran data yang digunakan adalah dengan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linier Berganda, Koefisien Determinasi, dan Uji t.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa, hasil dari Uji Validitas adalah Valid, Uji Reliabilitas adalah *reliable*, Uji Asumsi Klasik yang telah diuji telah memenuhi persyaratan. Dari hasil Analisis Regresi Linier Berganda telah didapatkan permodelan yaitu  $Y = 2,983 + 0,001X1 + 0,078X2 + 0,440X3 + 0,339X4$ . Dari hasil koefisien determinasi didapatkan hasil yaitu hubungan antara kualitas produk (X1), harga (X2), promosi (X3), dan kualitas pelayanan (X4) terhadap keputusan pembeli (Y) adalah sedang. Dari hasil Uji t didapatkan hasil yaitu kualitas produk (X1) dengan  $t_{hitung} 0,016 < t_{tabel} 1,9583$  dan nilai signifikan ( $0,978 > 0,05$ ) hal ini dapat dikatakan bahwa variabel kualitas produk tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian di Toko Obat Asean Sejahtera Surabaya, hasil Uji t untuk harga (X2) dengan  $t_{hitung} 0,635 < t_{tabel} 1,9583$  dan nilai signifikan ( $0,527 > 0,05$ ) hal ini dapat dikatakan bahwa variabel harga tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian di Toko Obat Asean Sejahtera Surabaya. Dari hasil Uji t didapatkan hasil untuk promosi (X3) dengan  $t_{hitung} 3,459 > t_{tabel} 1,9583$  dan nilai signifikan ( $0,001 < 0,05$ ) hal ini dapat dikatakan bahwa variabel promosi berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian di Toko Obat Asean Sejahtera Surabaya. Sedangkan, dari hasil Uji t didapatkan hasil untuk kualitas pelayanan (X4) dengan  $t_{hitung} 3,682 > t_{tabel} 1,9583$  dan nilai signifikan ( $0,000 < 0,05$ ) hal ini dapat dikatakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian di Toko Obat Asean Sejahtera Surabaya.

Kata Kunci : *Kualitas Produk, Harga, Promosi, Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembeli*

## ABSTRAC

Medicines product are one of the most important variables in determining the purchase of a consumers. Medicines product are sold in the Asean Sejahtera Drug Store Surabaya are very many kinds, Asean Sejahtera Drug Store Surabaya always keep the quality of the products, ranging from packaging, storage until medicine expired. In addition, the price is also one of the factors of purchase consideration, the Asean Sejahtera Drug Store Surabaya sells the medicines product at affordable prices. In doing the promotion of Asean Sejahtera Drug Store Surabaya using marketing services to promote the medicines product so that consumers can buy the product without the need to come to the place. Then, in addition not stop about product and price variables only, every store provides different service quality. The quality of service provided by Asean Sejahtera Drug Store Surabaya is in the form of customer friendly service and fast and responsive in serving the consumers.

This research uses four variables (X) namely product quality variables (X1), price (X2), promotion (X3), service of quality (X4) and variable (Y), namely the purchase decision. The population of this research is the consumer at Asean Sejahtera Drug Store Surabaya and samples taken for as much as 100 respondents. The measurement data is used with validity test, reliability test, the assumptions of classical test, linear regression analysis, determinant koefisien, and t test.

From the results of research that has been done can be concluded that the Validity of the test, the results are valid, the Reliability Test is reliable, classic Assumption Test has been tested compliant. Of Multiple Linear Regression analysis results have been obtained by modelling i.e.  $Y = 2,983 + 0.001X1 + 0,078X2 + 0,440X3 + 0,339X4$ . From the results determinant koefisien got the results is the relation between product quality (X1), price (X2), promotion (X3), and service quality (X4) on purchase decision are medium. From result of t test got result that is product quality (X1) with  $t_{count} 0,016 < t_{tabel} \text{ value } 1,9583$  and significant value ( $0,978 > 0,05$ ) it can be said that variable of product quality do not influence to purchase decision at Asean Sejahtera Drug Store Surabaya , t test result for price (X2) with  $t_{count} 0,635 < t_{tabel} 1,9583$  and significant value ( $0,527 > 0,05$ ) it can be said that price variable does not influence to purchase decision at Asean Sejahtera Drug Store Surabaya. From result of t test got result for promotion (X3) with  $t_{count} 3,459 > t_{tabel} 1,9583$  and significant value ( $0,001 < 0,05$ ) it can be said that promotion variable have significant effect to purchase decision at Asean Sejahtera Drug Store of Surabaya. Meanwhile, from the results of t test obtained results for service quality (X4) with  $t_{count} 3.682 > t_{tabel} 1,9583$  and significant value ( $0,000 < 0,05$ ) it can be said that service quality variables significantly influence purchasing decisions in Asean Sejahtera Drug Store Surabaya .

Keywords : *Product Quality, Price, Promotion, Service Quality and Purchase Decision*