

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Apotik berperan besar sebagai salah satu sarana dan prasarana kesehatan yang paling banyak dijumpai ditengah-tengah masyarakat, sebagai sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang secara langsung dengan didukung tenaga apoteker yang kompeten dalam bidang kefarmasian, yang akan menghasilkan pelayanan bermutu. PT. Sumber Giat Utama Farma Medan sebagai distribusi obat-obatan yang mayoritas pelanggannya adalah apotik. PT. Sumber Giat Utama Farma Medan harus merancang strategi yang baik untuk digunakan sebagai usaha mendorong dan menciptakan perasaan puas pelanggannya, sehingga dapat menciptakan pelanggan yang loyal. Penciptaan loyalitas dapat dilakukan dengan penetapan harga yang optimal, penciptaan kepercayaan pelanggan dan memperhatikan faktor kepuasan pelanggan.

Loyalitas pelanggan adalah orang yang membeli secara teratur dan berulang-ulang, mereka secara terus menerus dan berulang kali datang kesuatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan membayar produk tersebut (Hasan, 2014). Pentingnya loyalitas pelanggan PT. Sumber Giat Utama Farma Medan agar dapat tumbuh maju dan berkembang. Untuk itu peran harga yang optimal, kepercayaan yang semakin tinggi dan tingkat kepuasan tinggi berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Berdasarkan wawancara terhadap 20 pelanggan perusahaan PT. Sumber Giat Utama Farma Medan adalah terdapat permasalahan mengenai tingkat loyalitas pelanggan mengalami penurunan. Penurunan loyalitas pelanggan tercermin dari jumlah orderan pelanggan yang mengalami penurunan. Penurunan Loyalitas pelanggan ini disebabkan adanya kenaikan harga, distribusi produk yang tidak tepat waktu, adanya perubahan waktu pembayaran (10 hari), menurunnya tingkat kepercayaan pelanggan kepada perusahaan. Dikarenakan fenomena tersebut, banyak pelanggan yang kurang setia kepada perusahaan PT. Sumber Giat Utama Farma Medan yang terlihat dari tingkat pembelian ulang yang rendah, hal ini membuat pelanggan sulit untuk mengatakan hal yang positif mengenai PT. Sumber Giat Utama Farma Medan, ragu untuk mempromosikan PT. Sumber Giat Utama Farma Medan kepada orang lain,

tidak menjadikan PT. Sumber Giat Utama Farma Medan sebagai pilihan utama jika ingin melakukan transaksi pembelian serta pelanggan akan berpindah ke tempat lain dan melakukan pembelian ulang yang rendah.

**Tabel 1.1 Data Pelanggan PT. Sumber Giat Utama Farma Medan (2021 &2022)**

Nama Apotik	Alamat	Jumlah Orderan (2021)	Jumlah Orderan (2022)
Yakini	Jalan Sutomo Ujung No 193	201 kali	192 kali
K.24 Yamin	Jalan Prof. HM Yamin	190 kali	189 kali
Vita Bintang	Jalan HZ Arifin No 85	186 kali	178 kali
Thamrin	Jalan Thamrin	193 kali	175 kali
Cahaya Raya	Jalan Marelan	201 kali	178 kali
Murah	Jalan Medan-Batang Kuis Pasar 10	181 kali	159 kali
Cahaya Gemilang	Jalan Letda Sujono No 65A	85 kali	39 kali
MMTC Pancing	Jalan Williem Iskandar	41 kali	38 kali
Medika	Jalan Kapten Muslim No 53B	37 kali	26 kali
Anugerah	Jalan Gatot Subroto No. 95B	27 kali	25 kali
Karya Farma	Jalan Karya no 79B	41 kali	18 kali

Sumber: Hasil Wawancara Administrator PT. Sumber Giat Utama Farma, 2022

Harga adalah jumlah nilai manfaat pemilikan atau penggunaan produk atau jasa yang ditukar oleh pelanggan (Hasan, 2014). Berdasarkan hasil wawancara terhadap 20 pelanggan PT. Sumber Giat Utama Farma Medan dapat diketahui harga yang ditawarkan oleh pihak perusahaan mengalami kenaikan sebanyak dua kali sepanjang tahun 2022 untuk banyak produk obat-obatan, beberapa hasil wawancara kepada pelanggan yang menyatakan bahwa terdapat perubahan waktu pembayaran yang semakin sedikit yaitu 10 hari dari tanda terima yang diberikan kepada pelanggan, diskon yang diberikan sangat sedikit kepada pelanggan walaupun pelanggan melakukan pembelian jumlah yang banyak, beberapa obat-obatan memiliki harga yang kurang dapat bersaing dengan perusahaan sejenis lainnya sehingga pelanggan merasa harga yang ditawarkan perusahaan kurang dapat dijangkau. Permasalahan harga ini mengakibatkan kekecewaan pelanggan. Penelitian terdahulu menunjukkan harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan (Saputri, 2019) sedangkan penelitian lain menunjukkan harga tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan (Puspitasari, Nuringwahyu, & Zunaida, 2018).

Faktor lain yang diduga dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan adalah kepercayaan pelanggan. Kepercayaan pelanggan dapat dipahami sebagai kesediaan satu pihak untuk menerima risiko dari tindakan pihak lain berdasarkan harapan bahwa pihak lain akan melakukan tindakan penting untuk pihak yang mempercayainya, terlepas dari kemampuan untuk mengawasi dan mengendalikan

tindakan pihak yang dipercaya (Priansa D. J., 2017). Kepercayaan sangat penting dalam membangun bisnis, karena kepercayaan pelanggan adalah jalan untuk menumbuhkan bisnis kedepan. Bila kepercayaan pelanggan dengan bisnis dapat terbangun dengan baik, maka bisnis akan mendapatkan reputasi yang baik dimata pelanggan. Reputasi umumnya didasarkan pada kepercayaan pelanggan yang terbentuk dari faktor jaminan produk, kualitas layanan, hingga efektivitas sistem yang disajikan. Berdasarkan wawancara yang dilakukan terhadap 20 pelanggan PT. Sumber Giat Utama Farma Medan terdapat penurunan kepercayaan pelanggan yang berkaitan dengan informasi yang diberikan sering mengalami kesalahan sehingga memicu kekecewaan pelanggan. Kesalahan ini lebih cenderung berkaitan dengan produk dan distribusi produk yang lebih banyaknya tidak tepat waktu, kepengurusan keluhan yang cukup lama sehingga terkadang pelanggan mengkonfirmasi berulang kali, penyampaian besaran diskon yang berbeda. Pelanggan merasa sistem yang digunakan PT. Sumber Giat Utama Farma Medan tidak sesuai dengan harapan mereka dan pelanggan merasa ada risiko yang tinggi ketika bertransaksi di PT. Sumber Giat Utama Farma Medan. Hal ini memicu penurunan kepercayaan yang berdampak pada loyalitas pelanggan yang rendah dan membuat reputasi perusahaan menjadi tidak bagus. Penelitian terdahulu menunjukkan kepercayaan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan (Supertini, Telagawathi, & Yulianthini, 2020) sedangkan penelitian lain menunjukkan kepercayaan pelanggan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan (Fasochah & Harnoto, 2018).

Dalam penelitian ini menggunakan Kepuasan Pelanggan sebagai variabel bebas. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang dimiliki seseorang berdasarkan perbandingan antara kenyataan yang diperoleh dengan harapan yang dimiliki oleh pelanggan (Priansa D. J., 2017). Berdasarkan hasil wawancara terhadap 20 pelanggan PT. Sumber Giat Utama Farma Medan, terdapat 11 pelanggan yang merasa puas. Ada beberapa faktor yang menyebabkan pelanggan puas adalah distribusi produk yang tepat waktu, pelayanan yang cepat dalam penanganan keluhan terhadap permasalahan pelanggan, pemberitahuan informasi yang lengkap. Namun selain itu, terdapat 9 pelanggan yang merasa tidak puas dan tidak sesuai dengan harapan pelanggan dalam melakukan pembelian PT. Sumber Giat Utama Farma Medan dimana banyaknya keluhan berkaitan produk yang diantar

ke lokasi pelanggan kurang sesuai dengan pemesanan pelanggan dan informasi yang kurang lengkap terhadap produk obat, kemasan produk yang sering rusak, retur produk yang pemrosesan yang cukup lama, staf *salesman* yang kurang komunikatif. Hal ini menciptakan pengalaman yang kurang baik bagi pelanggan ketika melakukan transaksi di PT. Sumber Giat Utama Farma Medan. Fenomena ini mengakibatkan rendahnya tingkat setia kepada perusahaan yang tercermin dari pembelian ulang yang mengalami penurunan. Penelitian terdahulu menunjukkan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan (Walangare, Moniharapon, & Roring, 2019) sedangkan penelitian lain menunjukkan kepuasan pelanggan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan (Haida & Kurnia, 2017).

Berdasarkan masalah tersebut, penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul “**Pengaruh Harga, Kepercayaan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Sumber Giat Utama Farma Medan**”.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya diatas, maka hasil perumusan masalah dalam penelitian ini antara lain:

1. Apakah Harga berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Sumber Giat Utama Farma Medan?
2. Apakah Kepercayaan Pelanggan berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Sumber Giat Utama Farma Medan?
3. Apakah Kepuasan Pelanggan berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Sumber Giat Utama Farma Medan?
4. Apakah Harga, Kepercayaan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh secara simultan terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Sumber Giat Utama Farma Medan?



### 1.3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah Pengaruh Harga, Kepercayaan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Sumber Giat Utama Farma Medan. Adapun variabel yang terdapat dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel independen yaitu:
  - a. Harga ( $X_1$ )
  - b. Kepercayaan pelanggan ( $X_2$ )
  - c. Kepuasan pelanggan ( $X_3$ ) .
2. Variabel dependen yaitu
  - a. Loyalitas pelanggan (Y).
3. Objek penelitian yang akan dilakukan pada pelanggan PT. Sumber Giat Utama Farma Medan.
4. Periode pengamatan : Agustus 2022 – Juli 2023

### 1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka adapun tujuan dilakukan penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis Harga berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Sumber Giat Utama Farma Medan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis Kepercayaan Pelanggan berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Sumber Giat Utama Farma Medan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis Kepuasan Pelanggan berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Sumber Giat Utama Farma Medan.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis Harga, Kepercayaan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh secara simultan terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Sumber Giat Utama Farma Medan.

### 1.5. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk pihak-pihak terkait yaitu:

#### 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat memberi tambahan wawasan serta kajian mengenai pengaruh harga, kepercayaan pelanggan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan serta dapat memperkaya pengetahuan dari penelitian yang ada dan dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian berikutnya.

#### 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan masukan dan pertimbangan kepada perusahaan khususnya PT. Sumber Giat Utama Farma Medan untuk dalam meningkatkan loyalitas pelanggan.

### 1.6. Originalitas

Penelitian yang dibuat oleh penulis merupakan replikasi dari penelitian terdahulu yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pusaka Kebaya di Singaraja (Supertini, Telagawathi, & Yulianthini, 2020)” Adapun perbedaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pada penelitian sebelumnya variabel independen yang digunakan yaitu variabel kepercayaan pelanggan dan kepuasan pelanggan sedangkan pada penelitian ini penulis menambahkan variabel independen yaitu harga. Adapun alasan penambahan variabel harga karena tujuan dari penetapan harga agar mempertahankan kesetiaan pelanggan, meningkatkan pelayanan mengurangi minat pesaing yang hendak masuk ke sektor usaha yang sama dan mengelola tingkat permintaan pelanggan (Kurniawan, 2014).
2. Objek pengamatan pada penelitian terdahulu pelanggan Pusaka Kebaya di Singaraja sedangkan pada penelitian ini dilakukan pada pelanggan PT. Sumber Giat Utama Farma Medan.