

**FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERILAKU
KONSUMEN DALAM PEMBELIAN OBAT BATUK DAN FLU
DI APOTEK K24 GKB GRESIK**

LAPORAN TUGAS AKHIR



★ DWI DINI ZANUARI KRISTIANTI ★

NIM : 201702036

PROGRAM STUDI DIII FARMASI

FAKULTAS KESEHATAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK

2020

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim.

Puji syukur kepada Allah SWT, atas rahmat ke hadirat Allah SWT, atas rahmat dan hidayahnya Laporan Tugas Akhir (LTA) dengan judul “**Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Pasien Dalam Pembelian Obat Batuk dan Flu di Apotek K-24 GKB Gresik**” ini dapat terselesaikan pada waktu yang telah direncanakan. Teriring doa sholat semoga senantiasa melimpah ke hariban Muhammad SAW., yang membawa kesempurnaan ajaran tauhid dan keutamaan budi pekerti.

Selama proses penyusunan LTA ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan baik moril maupun materil kepada kami. Sebagai ungkapan syukur, dalam kesempatan ini kami ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Rektor Universitas Muhammadiyah Gresik yaitu Bapak Prof. Dr. Ir. Setya Budi, M.S.
2. Bapak Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Gresik yaitu Dr. Rivai
3. Ibu Diah Ratnasari, S. Farm., Apt., M.T., selaku Kaprodi DIII Farmasi dan Dosen Pembimbing Laporan Tugas Akhir (LTA) yang telah membimbing, memberikan petunjuk dan saran sampai selesainya laporan tugas akhir ini.
4. Ibu Janatun Na'imah, S.Si., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Laporan Tugas Akhir (LTA) yang telah membimbing, memberikan petunjuk dan saran sampai selesainya laporan tugas akhir ini
5. Ucapan terima kasih secara khusus penulis sampaikan kepada orang tua dan keluarga tercinta yang telah memberikan semangat, motivasi, cinta dan doanya kepada penulis dalam penyelesaian laporan tugas akhir
6. Rekan – rekan Mahasiswa / Mahasiswi Program Studi DIII Farmasi Fakultas Kesehatan Universitas Muhammaadiyah Gresik yang telah

memberikan masukan dan arahan dalam proses penyelesaian Lembar Tugas Akhir

7. Rekan – rekan Apotek K-24 GKB yang telah mendukung, memberikan masukan dan arahan dalam proses penyelesaian Lembar Tugas Akhir.

Akhirnya, dengan segala keterbatasan dan kekurangannya, semoga karya tulis ini dapat bermanfaat bagi siapapun yang membutuhkannya. Kritik konstruktif dan saran dari semua pihak sangat duharapkan untuk penyempurnaan karya-karya selanjutnya.

Terima kasih.

Gresik, 29 Juli 2020

Penulis



FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERILAKU KONSUMEN DALAM PEMBELIAN OBAT BATUK DAN FLU DI APOTEK K-24 GKB GRESIK

DWI DINI ZANUARI KRISTIANTI

ABSTRAK

Kota Gresik sebagai kota industri rawan akan terjadinya pencemaran udara. Kondisi ini menyebabkan timbulnya penyakit yang menyerang sistem pernapasan. Keadaan akan menjadi semakin parah lagi ketika memasuki musim pancaroba, keluhan terhadap sakit pernapasan, seperti batuk dan pilek, menjadi lebih banyak lagi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam pembelian obat batuk dan flu di Apotek K24 GKB Gresik. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode observasional deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang datang membeli obat batuk dan flu di Apotek K24 GKB Gresik, sebanyak 960 pasien dengan jumlah sampel sebanyak 91 responden. Teknik sampling yang digunakan yaitu *accidental sampling*. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuisioner. Penelitian yang dilakukan memberikan hasil yakni faktor faktor yang mempengaruhi perilaku pasien dalam pembelian obat batuk dan flu di Apotek K-24 GKB Gresik adalah tersedianya macam merk obat batuk dan flu yang lengkap dengan persentase 62,63%, adanya fasilitas delivery dengan persentase 64,83%, tersedianya jam buka yang panjang dengan persentase 60,43% dan pelayanan karyawan yang baik dengan persentase 63,73%.

Kata kunci : *Konsumen, Pembelian obat, Perilaku*

FACTORS THAT INFLUENCE THE BEHAVIOR OF PATIENS WITH THE PURCHASE OF COUGH AND COLD MEDICINES IN K-24 GKB GRESIK PHARMACIES

DWI DINI ZANUARI KRISTIANTI

ABSTRACT

Gresik City as an industrial city is prone to air pollution. This condition causes disease that attacks the respiratory system. The situation will become even worse when entering the transition season, complaints against respiratory illness, such as coughs and colds, become even more numerous. This study aims to determine the factors that influence consumer behavior in purchasing cough and cold medicine at the K24 GKB Gresik Pharmacy. This research was conducted using quantitative descriptive observational methods. The population in this study were all patients who came to buy cough and cold medicine at the K24 GKB Gresik Pharmacy, as many as 960 patients with a total sample of 91 respondents. The sampling technique used is accidental sampling. The research instrument used was a questionnaire. The research conducted gave the results, namely the factors influencing the behavior of patients in purchasing cough and flu medicines at the K-24 Pharmacy GKB Gresik, the availability of various types of cough and flu medicine brands with a percentage of 62.63%, the presence of delivery facilities with a percentage of 64.83 %, the availability of long opening hours with a percentage of 60.43% and good employee services with a percentage of 63.73%.

Keywords : *Behavior, Consumer, Drug Purchases*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	i
LEMBAR PENEESAHAN.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK.....	x
ABSTRACT.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	4
2.1 Apotek	4
2.2 Perilaku Konsumen	5
2.3 Batuk	13

2.4 Flu (Influenza).....	15
BAB 3METODOLOGI PENELITIAN.....	18
3.1 Rancangan Penelitian	18
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	18
3.3 Populasi dan Sampel	18
3.4 Pengumpulan Data	19
3.5 Pengolahan dan Analisis Data.....	21
3.6 Jadwal Penelitian.....	22
BAB 4 HASIL PENELLITIAN DAN PEMBAHASAN	24
4.1 Hasil Penelitian	24
BAB 5 PENUTUP	30
5.1 Kesimpulan.....	30
5.2 Saran.....	30
DAFTAR PUSTAKA	31
LAMPIRAN.....	32

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Hasil uji validitas kuisioner	20
Tabel 3.2 Hasil uji reliabilitas	21
Tabel 3.3 Hasil uji reliabilitas	21
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	24
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	24
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	25
Tabel 4.4 Distribusi jawaban responden tentang kelengkapan obat batuk dan flu	26
Tabel 4.5 Distribusi jawaban responden mengenai marketing mix	27
Tabel 4.6 Distribusi jawaban responden tentang kualitas pelayanan dan loyalitas konsumen.....	28

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Pengambilan Data.....	37
Lampiran 2. Surat Balasan dari Apotek.....	38
Lampiran 3. Lembar Persetujuan Responden.....	39
Lampiran 4. Kuisisioner.....	40
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas Kuisisioner.....	42
Lampiran 6. Hasil Uji Reliabilitas.....	42
Lampiran 7. Rekap Data kuisisioner.....	43
Lampiran 8. Lembar Bimbingan.....	45
Lampiran 9. Lembar Revisi Seminar Proposal.....	50
Lampiran 10. Lembar Revisi Sidang Akhir LTA.....	51