

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA OBAT
TERHADAP KEPUTUSAN BELI ULANG OBAT PASIEN UMUM DI
RUMAH SAKIT dr. PALEMMAI TANDI KOTA PALOPO**



TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Magister Farmasi

**AINUN MARDIAH
2320801002**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU FARMASI
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
JANUARI 2026**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ainun Mardiah

NIM : 2320801002

Program Studi : Magister Ilmu Farmasi

Fakultas : Farmasi

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa tesis ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggung jawabkan sesuai ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 10 Januari 2026

Yang membuat pernyataan



Ainun Mardiah

2320801002

HALAMAN PENGESAHAN
ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA OBAT
TERHADAP KEPUTUSAN BELI ULANG OBAT PASIEN UMUM DI
RUMAH SAKIT dr. PALEMMAI TANDI KOTA PALOPO

Ainun Mardiah

2320801002

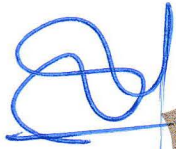
Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Tesis


Pada hari Rabu tanggal 21 Januari 2026

SUSUNAN PANITIA

Ketua

Sekretaris



Dr. apt. Indri Hapsari, M.Si
NIK.2160347



Dr. apt. Agus Siswanto, M.Si
NIK. 2160309

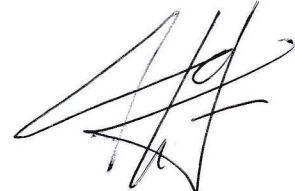
Penguji I

Penguji II

Penguji III


HERNI JUSTIANA, Ph.D
NIK. 2160138

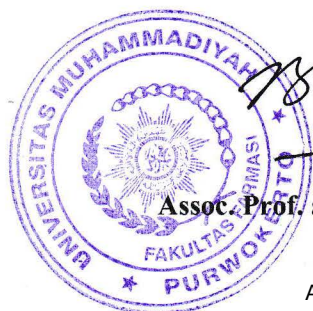

Dr. apt. Erza Genatrika, M. Sc.
NIK. 2160622


Prof. apt. Didik Setiawan, Ph.D
NIK. 2160393

Mengetahui

Dekan Fakultas Farmasi

Universitas Muhammadiyah Purwokerto



Assoc. Prof. apt. Binar Asrining Dhiani, Ph. D
NIK. 2160392

HALAMAN PERSETUJUAN

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA OBAT
TERHADAP KEPUTUSAN BELI ULANG OBAT PASIEN UMUM DI
RUMAH SAKIT dr. PALEMMAI TANDI KOTA PALOPO**

AINUN MARDIAH

2320801002

Tesis ini diperiksa dan disetujui oleh pembimbing
Untuk diajukan ke Sidang Tesis

Pembimbing I

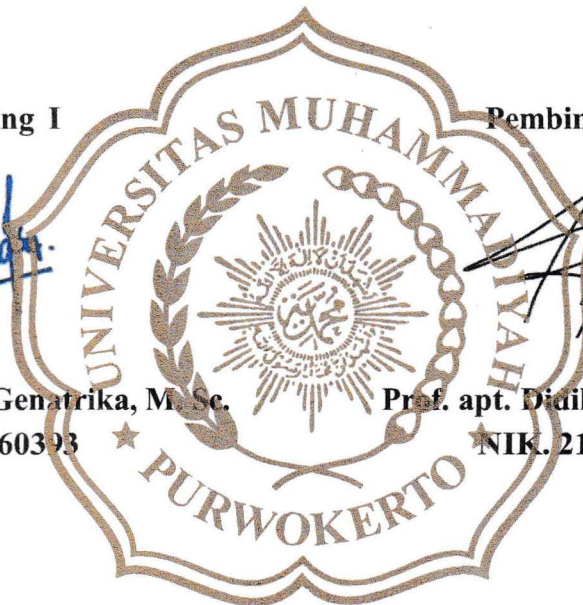


Dr. apt. Erza Genatrika, M. Sc.
NIK. 2160393

Pembimbing II



Prof. apt. Didiik Setiawan, Ph.D.
NIK. 2160622



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmatNya, Dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul Biaya Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat Nya, dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul **Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Obat Terhadap Keputusan Beli Ulang Obat Pasien Umum Di Rumah Sakit Dr. Pallemai Tandi Kota Palopo**

Penulisan tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Farmasi pada Program Studi Magister Ilmu Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tesis ini, sangatlah sulit untuk menyelesaikan tesis ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

- 1) Dr. Jebul Suroso, S.Kp., Ns., M.Kep. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto
- 2) Apt. Binar Asrining Dhiani, M. Sc., Ph. D, selaku Dekan Farmasi yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan tesis;
- 3) Dr. apt. Agus Siswanto, M. Si., selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Farmasi yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan tesis;
- 4) Dr. apt. Erza Genatrika, M. Sc. dan Prof. apt. Didik Setiawan, Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan dalam penyusunan tesis ini;
- 5) Dr. apt. Indri Hapsari, M.Si.. yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan sebagai Magister Ilmu Farmasi
- 6) Herni Justiana, Ph.D. yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan sebagai Magister Ilmu Farmasi;
- 7) Ungkapan terima kasih yang tak terhingga dengan penuh kasih sayang, penulis ucapkan kepada orang tua tercinta Bapak saya tersayang

Muhammad Isnaen, S.H Opu saya yang sangat cantik St. Maemunah, S.Pd.I., M.Pd.I yang tak henti-hentinya memberi doa, motivasi, dan dukungan baik dalam bentuk moral maupun material serta menjadi tempat keluh kesah penulis selama ini, sehingga Tesis ini bisa terselesaikan dengan baik.

- 8) Teristimewa terima kasih untuk penyejuk hati Baso Hidayat T untuk cinta, semangat, senyum terbaik, dan dukungan dalam segala hal

Akhir kata, semoga Allah SWT memberikan balasan atas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga tesis ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu. Aamiin.

Purwokerto, 10 Januari 2026

Yang membuat pernyataan



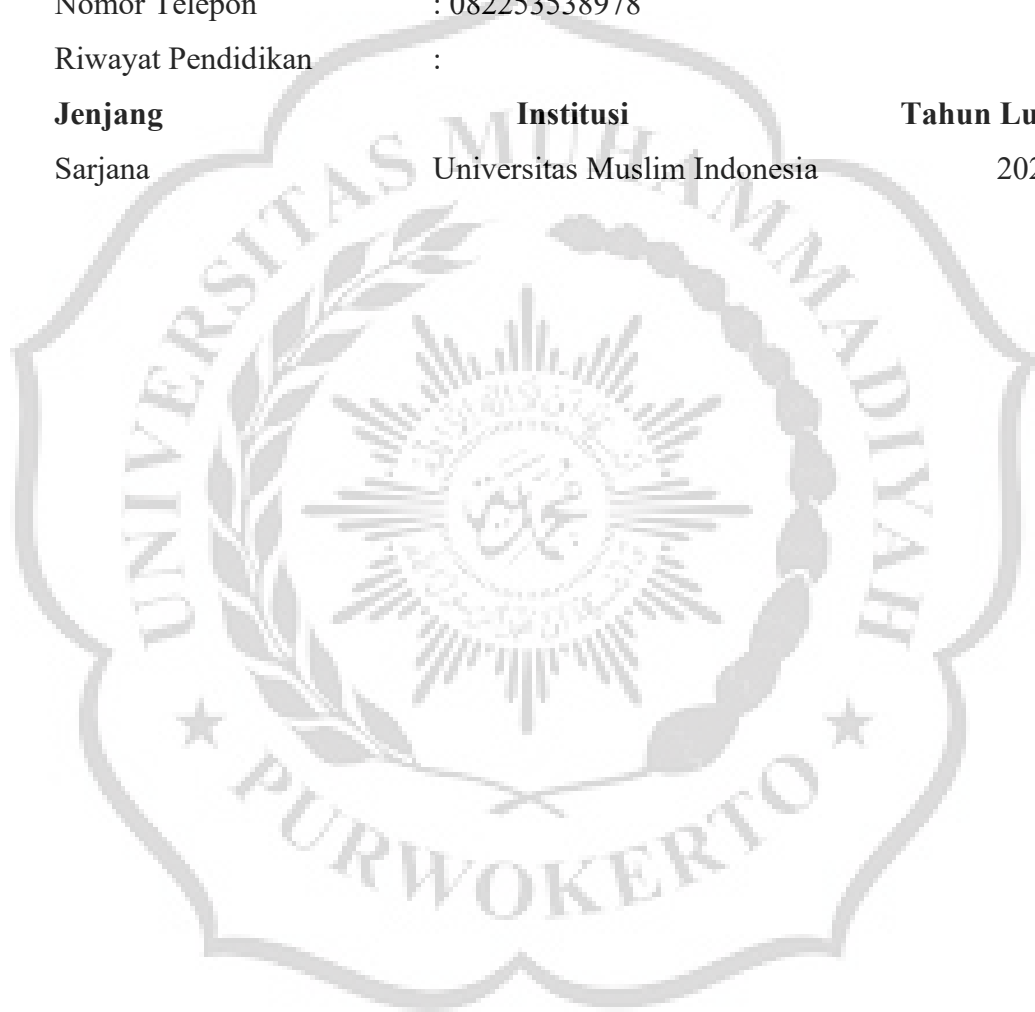
Ainun Mardiah

2320801002

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Ainun Mardiah, S. Farm
Tempat/Tanggal Lahir : 8 Januari 2001
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat : Jl. Cempaka, RT/RW 002/003, Kel. Balandai.,
Kec. Bara, Kota Palopo
Nomor Telepon : 082253538978
Riwayat Pendidikan :

Jenjang	Institusi	Tahun Lulus
Sarjana	Universitas Muslim Indonesia	2022



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ainun Mardiah
NIM : 2320801002
Program Studi : Magister Farmasi
Fakultas : Farmasi
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Jenis Karya : Tesis

menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive RoyaltyFree Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul : Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Obat Terhadap Keputusan Beli Ulang Obat Pasien Umum Di Rumah Sakit Dr. Pallemai Tandi Kota Palopo

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini

Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/ mengalih formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tesis saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto
Pada tanggal : 10 Januari 2026
menyatakan,



Ainun Mardiah
2320801002

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA OBAT TERHADAP KEPUTUSAN BELI ULANG OBAT PASIEN UMUM DI RUMAH SAKIT dr. PALEMMAI TANDI KOTA PALOPO

Ainun Mardiah¹, Erza Genatrika², Didik Setiawan³

ABSTRAK

Keputusan beli ulang obat merupakan indikator penting dalam menilai keberlanjutan pelayanan kefarmasian, khususnya pada pasien umum non-BPJS. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan harga obat terhadap keputusan beli ulang obat. Kualitas layanan diukur menggunakan pendekatan SERVQUAL, sedangkan harga obat diposisikan sebagai faktor evaluatif dalam keputusan pembelian. Studi menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survey terhadap 147 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dianalisis dengan bantuan SPSS 26. Hasil penelitian menunjukkan analisis pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keputusan beli ulang obat dengan nilai ($\beta = -0,061$; $t = -1,732$; $p = 0,085$) kualitas layanan memiliki koefisien negatif dan tidak signifikan terhadap keputusan beli ulang obat, Kualitas layanan bukan merupakan faktor penentu dalam pembentukan keputusan beli ulang obat. pengaruh Harga Obat terhadap keputusan beli ulang obat dengan nilai ($\beta = -0,380$; $t = -4,682$; $p = 0,000 < 0,001$) koefisien negatif terhadap keputusan beli ulang, peningkatan harga cenderung menurunkan keinginan pasien dalam pembelian ulang obat. Kualitas layanan dan harga obat secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan beli ulang obat (F hitung = 11,422; Sig < 0,05), dengan harga sebagai faktor dominan. Penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi pengelola pelayanan kefarmasian untuk memperhatikan aspek harga secara kompetitif tanpa mengabaikan kualitas layanan, serta menjadi dasar bagi penelitian

Kata kunci: Kualitas layanan, Harga obat, Keputusan beli ulang

**ANALYSIS OF THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND DRUG PRICES
ON THE DECISION TO REPURCHASE DRUG PATIENTS IN THE DR.**

PALEMMAI TANDI HOSPITAL, PALOPO CITY

Ainun Mardiah¹, Erza Genatrika², Didik Setiawan³

ABSTRACT

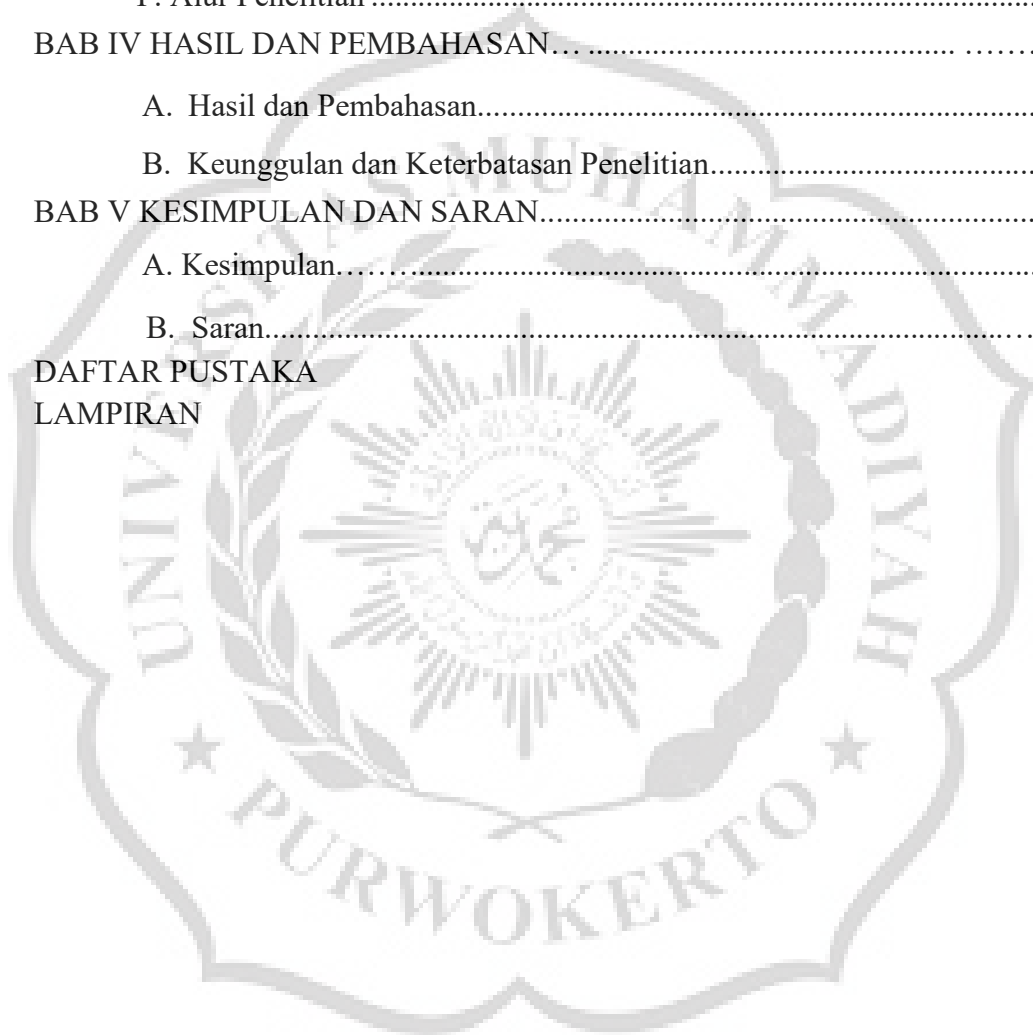
The decision to repurchase drugs is an important indicator in assessing the sustainability of pharmaceutical services, especially for non-BPJS general patients. This study aims to analyze the influence of service quality and drug prices on drug repurchase decisions. Service quality is measured using the SERVQUAL approach, while drug prices are positioned as an evaluative factor in purchasing decisions. The study used a quantitative approach with a survey method on 147 respondents selected using a purposive sampling technique. Data were analyzed with the help of SPSS 26. The results showed an analysis of the influence of Service Quality on Drug Repurchase Decisions with a value ($\beta = -0.061$; $t = -1.732$; $p = 0.085$) service quality has a negative coefficient and is not significant on drug repurchase decisions, Service quality is not a determining factor in the formation of drug repurchase decisions. The influence of Drug Prices on drug repurchase decisions with a value ($\beta = -0.380$; $t = -4.682$; $p = 0.000 < 0.001$) negative coefficient on repurchase decisions, price increases tend to reduce patient desire to repurchase drugs. Service quality and drug price simultaneously significantly influence the decision to repurchase drugs ($F \text{ count} = 11.422$; $\text{Sig} < 0.05$), with price being the dominant factor. This study provides practical implications for pharmaceutical service managers to pay attention to competitive pricing aspects without neglecting service quality, and serves as a basis for further research.

Keywords: *service quality, drug prices, repurchase decisions*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iii
KATA PENGANTAR	iii
RIWAYAT HIDUP.....	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
DAFTAR SINGKATAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Landasan Teori.....	5
a. Kualitas Layanan.....	5
b. Kualitas Pelayanan Kefarmasian.....	7
c. Harga	7
d. Keputusan Pembelian.....	9
B. Pengaruh Antar Variabel.....	9
C. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	16
D. Kontribusi Penelitian.....	16
E. Penelitian Terdahulu.....	16
E. Hipotesis.....	21

BAB III METODE PENELITIAN.....	22
A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	22
B. Variabel Penelitian.....	22
C. Definisi Variabel Operasional.....	22
D. Waktu dan tempat penelitian	26
E. Populasi dan Sampel	26
F. Alur Penelitian	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN... ..	32
A. Hasil dan Pembahasan.....	32
B. Keunggulan dan Keterbatasan Penelitian.....	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	56
A. Kesimpulan.....	58
B. Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	32
Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia.....	36
Tabel 4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Tabel 4.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	38
Tabel 4.5 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	40
Tabel 4.6 Klasifikasi Frekuensi Beli Ulang Obat.....	40
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas (Kolmogorov Smirnov).....	42
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolonieritas.....	43
Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	44
Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	45
Tabel 4.11 Hasil Uji F.....	52
Tabel 4.12 Hasil Uji T.....	54
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Pemikiran Teoritis.....	16
Gambar 3.1 Kerangka pengaruh variabel dependen dan Independen.....	22
Gambar 4.1 Analisis Kurva Normal P-P Plot.....	42



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.Kuisisioner Kualitas Pelayanan Farmasi.	64
Lampiran 2.Kuisisioner Presepsi Harga Obat.....	68
Lampiran 3.Kuisisioner Keputusan Beli Ulang Obat.....	71
Lampiran 4.Tabulasi data Responden Kualitas Layanan.....	73
Lampiran 5.Tabulasi data responden harga obat.	80
Lampiran 6.Tabulasi data responden keputusan beli ulang obat.	84
Lampiran 7. Hasil Output SPSS.....	88
Lampiran 8. Ethical Clearance.....	95
Lampiran 9. Izin Validitas dan Reliabilitas	96
Lampiran 10. Izin Penelitian	97
Lampiran 11. Surat Keterangan selesai penelitian.....	98
Lampiran 12. Surat Keterangan Bebas Plagiasi	99
Lampiran 13. Presentase Turnitin	100

DAFTAR SINGKATAN

IFRS (Instalasi Farmasi Rumah Sakit)

RSUD (Rumah Sakit Umum Daerah)

VIF (*Variance Inflation Factor*)

