

## RINGKASAN

Pelayanan obat pada suatu rumah sakit merupakan bagian yang penting dan tidak bisa dipisahkan dengan pemberi layanan kesehatan. Pelayanan obat dikatakan penting karena pelayanan obat akan sangat menentukan keberhasilan dan kegagalan aktivitas utama suatu rumah sakit. Selain itu, dana yang digunakan dalam pelayanan obat ini sangat besar sehingga harus dikelola secara baik.

Selama ini pelayanan obat pada Apotek Sumber Waras di Rumah Sakit Yasmin Banyuwangi belum berjalan secara maksimal. Hal ini dapat dilihat dari tingginya jumlah penolakan pembelian secara keseluruhan oleh pembeli. Tingginya jumlah penolakan pembelian secara keseluruhan ini dalam bentuk *did* dan *nde*. *Did* merupakan singkatan dari *da in dimidio*, yang artinya 'berilah separuhnya'. *Nde* merupakan singkatan dari *ne deture* yang artinya 'belum diserahkan'.

Tujuan penelitian ini menyusun upaya pemasaran yang terkait dengan faktor karakteristik individu dan psikologi individu, rangsangan pemasaran, dan faktor situasional untuk mengurangi penolakan pembelian obat secara keseluruhan oleh pembeli. Berdasarkan tujuan penelitian, maka digunakan pendekatan perilaku konsumen.

Faktor karakteristik individu yang diteliti yaitu umur, pekerjaan, pendidikan, jenis kelamin, domisili, ukuran keluarga, kondisi ekonomi, gaya hidup, dan kepribadian. Faktor karakteristik psikologi individu yang diteliti adalah motivasi, persepsi, pembelajaran, dan keyakinan. Rangsangan pemasaran yang diteliti yaitu daya tarik produk dan daya tarik harga. Faktor situasional yang diteliti yaitu lingkungan fisik pembeli.

Hasil yang didapat dalam penelitian ini, tiga variabel yang memiliki perbedaan, yaitu: jenis kelamin ( $p = 0,020$ ), daya tarik harga ( $p = 0,007$ ), dan kondisi keuangan ( $p = 0,001$ ); dan empat variabel yang memiliki pengaruh dengan pembelian yaitu: jenis kelamin ( $p = 0,020$ ), jumlah keluarga ( $p = 0,046$ ), kepribadian ( $p = 0,019$ ), dan kondisi keuangan ( $p = 0,001$ ).

Upaya pemasaran yang dapat dilakukan oleh Apotek Sumber Waras adalah adanya penjelasan oleh dokter dan petugas apotek tentang manfaat obat, efek samping obat, cara mengkonsumsi obat. upaya lainnya adalah penyuluhan rutin, meninjau target market dari apotek, menyesuaikan kebijakan harga, memberikan diskon khusus, menyediakan obat patent lain, menyediakan obat generik, dan menyediakan fasilitas tambahan berupa pengantaran obat.

Dari hasil penelitian, diharapkan Apotek Sumber Waras di Rumah Sakit Yasmin Banyuwangi memperhatikan perilaku konsumennya terutama variabel yang memiliki hubungan dengan pembelian. Dengan memperhatikan perilaku konsumen dan melakukan upaya pemasaran yang efektif dan efisien, diharapkan dapat mengurangi permasalahan yang ada pada Apotek Sumber Waras.

## ABSTRACT

The hospital drug services are important part and the are done especially with a health provider. Drug services are important because they are will be come succesfull primary activity key in hospital. Another reason, drug services are important because drug services need big investment, so they must have a good management.

The present drug service at Apotek Sumber Waras in Rumah Sakit Yasmin Banyuwangi has not done quite maximal. It is shown by the great number fully buying refusal by the buyer. The great number fully buying refusal by the buyer uses did and nde code. Did mean da in dimidio. Nde mean ne deture.

The objective of this research is to make marketing efforts which related to individual characteristic factor, individual psychology characteristic factor, marketing stimuli, and situasional factor to decrease fully buying refusal by the buyer. Based on the objective of this research, consumer behavior is used.

Individual characteristic factor observes age, occupation, education, sex, domicili, family size, economic, life style, and personality. Individu psychology characteristic factor observes motivation, perception, learning, and belief. Marketing stimuli observes product stimuli, and price stimuli. Situasional factor observes financial condition of buyer.

The result of this research has 3 different variables; sex ( $p = 0,020$ ), price stimuli ( $p = 0,007$ ), dan financial condition ( $p = 0,001$ ); and four variables which influence the buying; sex ( $p = 0,020$ ), family size ( $p = 0,046$ ), personality ( $p = 0,019$ ), dan financial condition ( $p = 0,001$ ).

The marketing efforts that could be done by apotek sumber waras is to explain about the medicine and the effect, or how to consume it, which is done by the doctors or the medicine representative. Another effort could be done includes regular information, control the market target from the chemistry, price adjusment, giving special discount, providing other patent medicine, providing generik product, and providing extra fasilities such as delivery.

From this research, it is hoped that Apotek Sumber Waras in Rumah Sakit Yasmin Banyuwangi gives concern to consumer's behavior especially variables which have affect with buying. With concern at consumer's behavior and does efektif and efisien marketing effort, hoped will be decrease problems at Apotek Sumber Waras.