

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Saat dimusim seperti ini banyak sekali penyakit yang menyerang tubuh seseorang, salah satunya adalah *Hay fever* atau rhinitis alergi. Rhinitis alergi adalah peradangan yang terjadi pada rongga hidung akibat reaksi alergi. Rhinitis alergi dapat dipicu oleh berbagai jenis alergen, contohnya serbuk sari, debu, atau bulu hewan. Rhinitis alergi disebabkan oleh reaksi alergi. Kondisi ini menimbulkan beberapa gejala, seperti bersin-bersin, hidung gatal, dan tersumbat. Selain itu, rhinitis alergi juga dapat menyebabkan munculnya ruam di kulit, mata merah dan berair, serta sakit tenggorokan. Rhinitis alergi dapat dicegah dengan menghindari paparan faktor-faktor pemicunya, seperti debu atau serbuk sari. Bila timbul gejala rhinitis alergi, dokter dapat memberikan obat antihistamin dan dekonjestan untuk meredakannya. Gejala Rhinitis Alergi Tiap penderita alergi bisa mengalami gejala yang berbeda. Gejala biasanya langsung timbul setelah penderita terpapar pemicu alergi (alergen). Beberapa gejala yang dapat muncul adalah: Pilek atau hidung tersumbat, Bersin-bersin, Mata terasa gatal atau berair, Mata membengkak dan kelopak mata bawah berwarna gelap, Gatal-gatal pada mulut dan tenggorokan, Muncul ruam pada kulit., Lemas, Batuk-batuk, Sakit kepala, Terkadang menimbulkan gangguan tidur, terutama pada rhinitis alergi yang parah. Penyebab Rhinitis Alergi.

Rhinitis alergi disebabkan adanya kelainan respons sistem imun terhadap zat pemicu alergi atau alergen. Pada kondisi normal, zat tersebut tidak berbahaya bagi sistem imun. Namun pada orang yang memiliki alergi, sistem imun akan menganggap benda-benda tersebut berbahaya hingga timbul reaksi alergi. Rhinitis alergi memang tidak bisa disembuhkan, tapi gejalanya bisa diredakan dan dikendalikan melalui langkah penanganan yang tepat. Jenis pengobatan rhinitis alergi yang dapat dijalani

oleh penderitanya adalah Obat-obatan. Ada beberapa jenis obat yang dapat diberikan dokter untuk meredakan gejala rhinitis alergi, di antaranya:

- Antihistamin  
Antihistamin dapat dikonsumsi oleh penderita rhinitis alergi untuk mengurangi bersin dan meredakan hidung gatal serta tersumbat. Antihistamin dapat dikonsumsi dalam bentuk pil atau semprotan hidung.
- Dekongestan  
Dekongestan adalah obat yang berfungsi meredakan hidung tersumbat. Dekongestan dapat dikonsumsi dalam bentuk tablet atau semprotan untuk hidung.
- Semprotan kortikosteroid  
Kortikosteroid berbentuk semprotan hidung berfungsi mengurangi reaksi peradangan pada hidung sehingga dapat meredakan gejala-gejala rhinitis alergi, seperti hidung gatal, merah, dan tersumbat.
- Obat tetes mata  
Obat tetes mata digunakan untuk meredakan gejala rhinitis alergi pada mata, seperti mata merah, perih, dan berair. Obat tetes mata untuk rhinitis alergi harus digunakan sesuai dengan resep dokter.

Saat ini manusia tidak lepas dengan yang namanya obat, baik tua, muda, bahkan anak-anak memerlukan obat, baik itu untuk pengobatan maupun *supplement* untuk memenuhi kebutuhan tubuhnya. Di Amerika Serikat, seorang medis profesional dapat memperoleh obat dari perusahaan farmasi atau apotek (yang membeli obat dari perusahaan farmasi). Apotek dapat juga menyediakan obat secara langsung kepada pasien bila obat tersebut dapat dengan aman digunakan sendiri, atau diberi kuasa dengan resep yang ditulis oleh dokter.

Kebanyakan obat mahal harganya untuk dibeli pasien ketika pertama kali dipasarkan, namun asuransi kesehatan dapat dipakai untuk meringankan biaya. Ketika

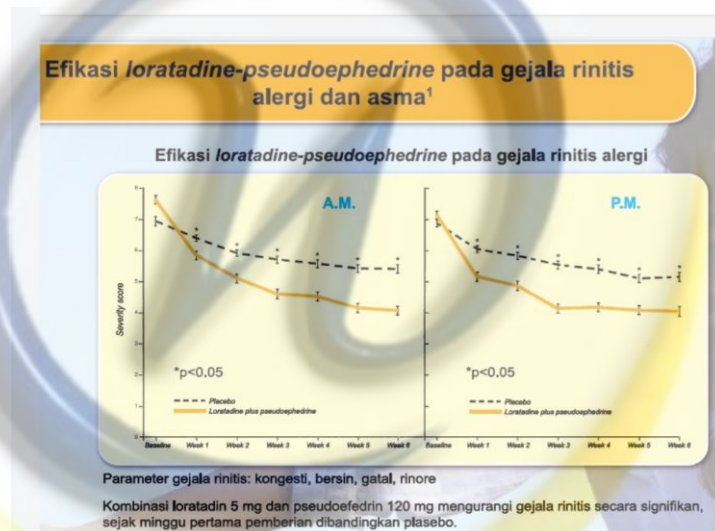
paten untuk suatu obat berakhir, obat generik dibuat dan diedarkan oleh perusahaan lain. Obat yang tidak membutuhkan resep dari dokter dikenal dengan nama obat OTC (bahasa Inggris: *Over the Counter*, yang berarti di kasir) dapat dijual di toko biasa. Di Indonesia, obat mahal lebih banyak karena besarnya biaya pemasaran yang ditanggung oleh perusahaan farmasi, terutama untuk obat resep. (<https://id.wikipedia.org/wiki/Obat>).

Terdapat salah satu obat yang sudah beredar dipasaran yang bernama Rhinos SR yang diproduksi oleh PT.DXM. RHINOS SR merupakan salah satu produk unggulan PT.DXM, berisi *Loratadine* 5 mg dan *Pseudoephedrine HCL* 60 mg IR ( *Immediate Release*) dan SR ( *Suitaned Release*) dalam pellet warna warni, menggunakan teknologi *multi particle sustained – release* yang aman terhadap resiko *dose dumping* ( fenomena pelepasan obat, dimana terjadi pelepasan obat yang *premature* dan berlebihan ) dan efek sedasi minimal, digunakan untuk mengatasi gejala alergi dan kongestan hidung. Rhinos SR di indikasikan untuk meringankan gejala

gejala yang berkaitan dengan rhinitis alergika seperti bersin bersin , hidung tersumbat, Rhinorea dan rasa gatal di hidung. Rhinos SR dianjurkan bila kedua sifat antihistamin dari *loratadine* dan dekongestan dari *pseudoephedrine HCL* dibutuhkan dosis untuk dewasa dan anak anak diatas 12 tahun : 1 kapsul setiap 12 jam , dengan HNA hanya Rp. 4.750/kapsul.

**Gambar 1.1.**

**Efikasi Loratadine – Pseudoephedrine pada gejala Rhinitis alergi dan asma**

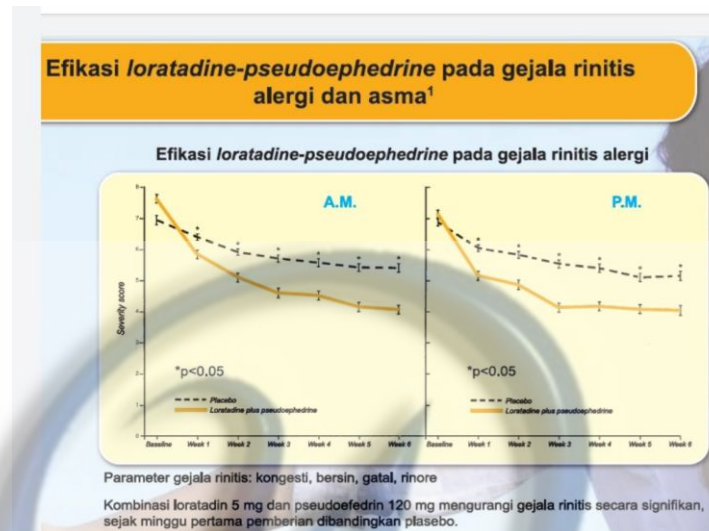


Sumber : PT.DXM

Dari gambar 1.1. dijelaskan tentang uji klinis, terlihat bahwa kombinasi *Loratadine & Pseudopedrine HCL* ( RHINOS SR ) secara bermakna dapat mengurangi gejala gejala rhinitis alergi dan asma, baik pada pagi maupun malam hari, dibandingkan dengan plasebo.

Gambar 1.2.

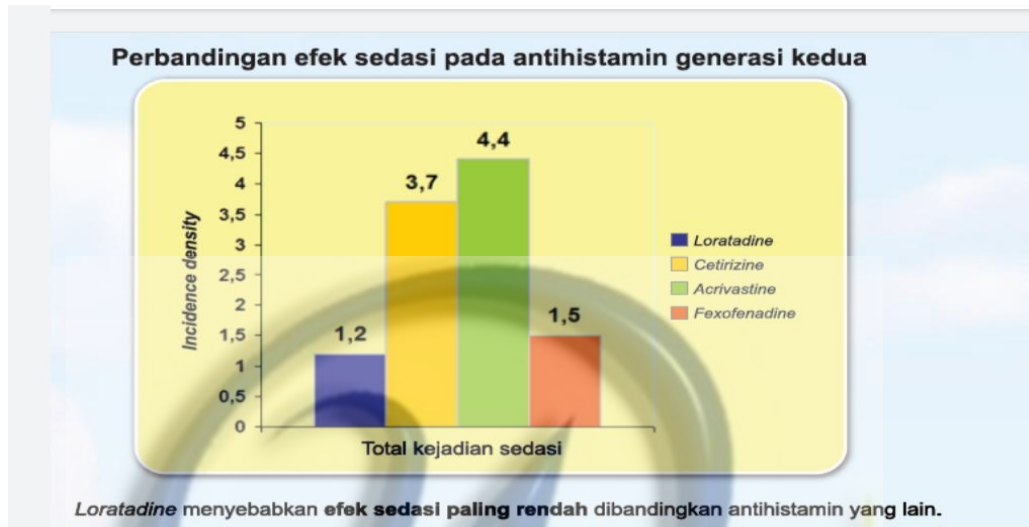
## Efikasi Loratadine – Pseudoephedrine pada gejala Rhinitis alergi dan asma



Sumber : PT.DXM

Dari gambar 1.2. dijelaskan tentang Uji klinis yang sama, juga terlihat bahwa kombinasi *Loratadine & Pseudoephedrine* ( Rhinos SR ) secara bermakna dapat meningkatkan fungsi paru, dilihat dari parameter kecepatan ekspirasi puncak ( PEFr), pada pasien rhinitis alergi dan asma , dibandingkan plasebo, baik pagi maupun malam hari.

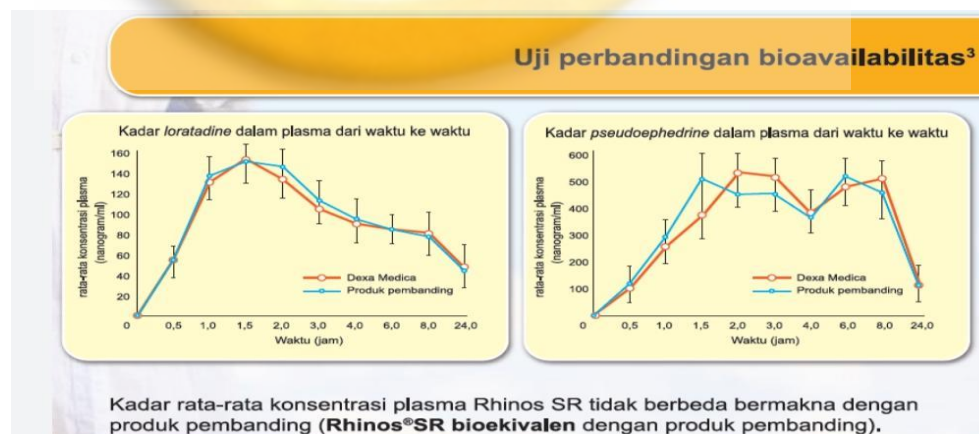
**Gambar 1.3.**  
**Perbandingan efek sedasi pada antihistamin generasi kedua**



Sumber : PT.DXM

Dari gambar 1.3. menjelaskan tentang grafik perbandingan efek sedasi antara histamin generasi kedua, dimana terlihat *loratadine* sebagai komposisi antihistamin dan Rhinos SR memiliki Tingkat sedasi terendah dibandingkan antihistamin sejenis yang lain.

**Gambar 1.4.**  
**Uji perbandingan Bioavailabilitas**



Sumber : PT. DXM

Dari gambar 1.4. Menjelaskan tentang Uji Bioekuivalensi juga sudah dilakukan terhadap Rhinos SR dengan produk pembanding dengan bentuk matriks biasa, dan terbukti secara klinis kadar rata rata *loratadine & Pseudoephedrine HCL* dalam plasma tidak berbeda dengan produk pembanding tersebut, sehingga Rhinos SR sudah terbukti Bioekuivalen.

**Tabel 1.1.**  
**Pra Survey mengenai Kualitas Produk**

| No | Pernyataan   | Persentase | Tanggapan      |
|----|--|------------|----------------|
| 1  | Rhinos SR memiliki bentuk kapsul yang gampang ditelan  | 60 %       | Tidak Setuju   |
|    |  | 40 %       | Kurang Setuju  |
| 2  | Ketertarikan mengenai Rhinos SR yang memiliki ciri ciri berupa 3 jenis warna pellet dalam kapsul yang menandakan perbedaan zat aktif | 90 %       | Kurang Menarik |
|    |  | 10 %       | Tidak Menarik  |
| 3  | Seberapa setujuakah dokter dalam pemberian Rhinos SR 2x1 dapat menanggulangi kasus Rhinitis alergi                                   | 100 %      | Setuju         |

Sumber : (Hasil wawancara)

Dari tabel 1.1. pra survey mengenai kualitas produk yang dilakukan kepada 10 responden dari beberapa dokter yang praktek di rumah sakit dikota bandung salah satu nya di Rs Santosa Kopo dan Rs Immanuel pada bulan Juli 2020, 60 % para dokter tidak setuju bahwa Rhinos SR kapsu tidak gampang ditelan. Lalu mengenai ketertarikan Rhinos SR yang memiliki ciri ciri berupa 3 jenis warna pellet dalam kapsul yang menandakan perbedaan zat aktif, 90 % menjawab kurang tertarik dan 10 % nya menjawab tidak tertarik. Namun untuk pernyataan dokter dalam pemberian Rhinos SR 2x1 dapat menanggulangi kasus Rhinitis alergi, 100 % dokter menyatakan setuju.

Diluar Rhinos SR yang memiliki kualitas produk yang baik, di dukung juga dengan promosi guna menunjang penjualan obat untuk dapat menjadi *market leader* di Indonesia bahkan dunia. PT.DXM mempunyai beberapa promosi yang ditawarkan kepada *outlet – outlet* yang melayani pembelian dan penjualan di kota Bandung, salah

satunya mengadakan symposium dengan para dokter dokter. PT.DXM bekerja sama dengan Perhimpunan Dokter Spesialis Telinga, Hidung dan Tenggorok Bedah Kepala Leher (Perhati-KL) DKI Jakarta *menggelar Symposium and Workshop Update Management in Otorhinolaryngic Allergy*. Kerjasama dalam simposium ini sebagai bentuk komitmen PT.DXM dalam mendedikasikan keahlian dalam promosi kesehatan..Salah satu bentuk kerja sama PT.DXM dengan Perhati adalah diluncurkannya produk Rhinos SR pada tahun 2000. Kini Rhinos SR memimpin pasar untuk obat untuk terapi rhinitis alergika.Sebelumnya, Ketua Perhati DKI Jakarta (Perhati Jaya) dr. Niken Poerbonegoro, Sp.THTKL (K) menyambut baik terselenggaranya simposium ini.<http://dexagroupcareer.com/id/news/dexa-medica-dan-perhati-kl-dki-gelar-simposium-manajemen-alergi-otorhinolaryngic>)

**Gambar 1.5.**

*Symposium and Workshop Update Management in Otorhinolaryngic Allergy.*



Sumber : (<http://dexagroupcareer.com/id/news/dexa-medica-dan-perhati-kl-dki-gelar-simposium-manajemen-alergi-otorhinolaryngic>)

Gambar 1.5. menjelaskan tentang PT.DXM melakukan kegiatan promosi berupa acara *Symposium and Workshop Update Management in Otorhinolaryngic Allergy* di Jakarta.

Dari sekian banyak acara yang diadakan oleh PT.DXM guna mempromosikan Rhinos SR di Indonesia khususnya kota Bandung, ada beberapa tanggapan dari dokter yang telah meresepkan Rhinos SR melalui sesi wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti

**Tabel 1.2.**  
**Pra Survey Mengenai Promosi**

| No | Pernyataan  | Persentase | Tanggapan      |
|----|---|------------|----------------|
| 1  | Menarikah kegiatan iklan yang dilakukan PT.Dexa dalam mempromosikan Rhinos RS dalam kegiatan ilmiah seperti RTD, Seminar/syposium | 80 %       | Kurang Menarik |
|    |   | 20 %       | Tidak Menarik  |
| 2  | Intensitas tim marketing yang berkunjung mendatangi dokter untuk mendetailingkan Rhinos SR  | 70 %       | Kurang Sering  |
|    |   | 30 %       | Sering         |
| 3  | Menarikah program yang ditawarkan oleh tim marketing yang membawa produk Rhinos SR kepada dokter                                  | 70 %       | Kurang Menarik |
|    |   | 30 %       | Tidak Menarik  |

Sumber : (Hasil Wawancara)

Dari tabel 1.2 dijelaskan bahwa dari 10 responden yang memberikan tanggapan 80 % mengatakan kurang menarik dalam kegiatan iklan yang dilakukan PT.Dexa dalam mempromosikan Rhinos RS dalam kegiatan ilmiah seperti RTD, Seminar/symposium, dan sisanya menjawab 20 % mengatakan kurang menarik. Mengenai Intensitas tim marketing yang berkunjung mendatangi dokter untuk mendetailingkan Rhinos SR, 70 % menjawab kurang sering dan 30% nya lagi menjawab Sering. Dan mengenai program yang ditawarkan oleh tim marketing yang membawa produk Rhinos SR kepada dokter, dokter memberikan respon 70% mengatakan kurang menarik dan 30 % lagi mengatakan tidak menarik.

Selain kegiatan ilmiah, PT DXM memiliki tim marketing disetiap cabangnya dan tersebar di Indonesia, tim marketing farmasi biasanya disebut dengan *medical representative*. *Medical Representative* ini merupakan bagian dari industri farmasi yang ikut menjadi komponen penting dalam perusahaannya. *Medical Representative* memiliki tugas menyampaikan *benefit* kepada dokter-dokter dan juga tenaga medis. *Medical Representative* sebagai ujung tombak perusahaan yang khusus menjual obat, mereka harus mampu memasarkan produknya secara baik dan konsisten, yakni dengan menggunakan strategi pemasaran komunikasi secara langsung atau tatap muka antara *Medical Representative* sebagai penjual, dengan dokter sebagai user. Ada dua parameter yang dapat mewakili tindakan *Medical Representative* dalam melakukan tugasnya. Pertama adalah jaringan sosial yang menggambarkan *medical representative*, dimana jaringan harus dibangun mulai dari awal dengan cara mendekati dokter secara personal. Perlu diperhatikan dalam hal ini medrep menjaga perilakunya mulai dari percakapan tingkah laku bahkan sampai penampilan sekalipun. Karena awalnya pasti dokter akan melihat dari kepribadian medrep terlebih dahulu, jika memang sudah baik dan dalam obrolan nyambung maka dengan sendirinya akan menjadi akrab. Kedua yakni, kepercayaan atau trust menjadi unsur penting dalam modal sosial yang merupakan perekat bagi langgengnya hubungan. Medrep akan melakukan kunjungan rutin dengan dokter untuk mendapatkan kepercayaan darinya. Jika kepercayaan sudah muncul dan menghasilkan hubungan diantara medrep dengan dokter, maka hubungan tersebut harus dijaga dengan baik. Jika hubungan baik sudah terjalin antara medrep dengan dokter maka akan memunculkan manfaat diantara keduanya. Manfaat dari sisi medrep, yaitu ia dapat memenuhi target penjualan yang telah ditentukan oleh perusahaan setelah diresepkannya produk oleh dokter. Sedangkan, dari sisi dokter juga mendapat manfaatnya yakni dapat update mengenai produk baru yang berguna untuk pasiennya.

**Gambar 1.6.****Proses *medical representative detailing* kepada dokter****Sumber: PT.DXM**

Gambar 1.6. menjelaskan bahwa sedang dilakukanya proses *detailed* produk Rhinos SR kepada dokter, selain melakukan *detailed* produk medrep pun sering kali mengobrol hal hal menarik diluar produk guna memperkuat hubungan baik dengan dokter.

**Tabel 1.3.**  
**Pra Survey Mengenai Kualitas Pelayanan**

| No | Pernyataan  | Persentase | Tanggapan       |
|----|---|------------|-----------------|
| 1  | Keterampilan tim marketing dalam menguasai produk Rhinos SR pada saat mendetailingkan kepada dokter | 80 %       | Kurang Terampil |
|    |   | 20 %       | Tidak Terampil  |
| 2  | Kemudahan dokter dalam mencari informasi kepada tim marketing                                       | 80 %       | Kurang mudah    |
|    |   | 20 %       | Mudah           |
| 3  | kecermatan tim marketing dalam menjelaskan Rhinos SR kepada dokter                                  | 60 %       | Kurang Cermat   |
|    |   | 40 %       | Tidak Cermat    |

Sumber : ( Hasil Wawancara )

Dari tabel 1.3. dijelaskan bahwa Pada kenyataanya setelah dilakukan proses wawancara kepada beberapa dokter, tanggapan beberapa dokter mengenai keterampilan tim marketing dalam menguasai produk Rhinos SR pada saat mendetailingkan kepada dokter, 80 % menjawab Kurang terampil, dan 20 % lagi mengatakan tidak terampil. Lalu mengenai kemudahan dokter dalam mencari informasi kepada tim marketing, 80 % mengatakan kurang mudah, dan 20 % lagi menjawab mudah. Kemudian mengenai kecermatan tim marketing dalam menjelaskan Rhinos SR kepada dokter, 60 % mengatakan kurang cermat dan 40 % menjawab tidak cermat.

**Tabel 1.4.****Target Produk Rhinos SR cabang Bandung**

| NAMA PRODUK | TARGET PRODUK Rhinos SR TAHUN 2017 S/D 2019 |         |             |             |
|-------------|---|---------|-------------|-------------|
|             | TAHUN                                       | HNA     | TARGET UNIT | VALUE       |
| RHINOS SR   | 2017  | 250.000 | 1.600 BOX   | 400.000.000 |
|             | 2018  | 250.000 | 2.000 BOX   | 500.000.000 |
|             | 2019  | 250.000 | 2.400 BOX   | 600.000.000 |

Sumber : PT.DXM

Tabel 1.1. Menunjukkan target pertahun produk Rhinos SR mulai dari tahun 2017 hingga 2019 mengalami kenaikan tiap tahunnya , target Rhinos SR tertinggi adalah di tahun 2019 dengan total kuantiti 2.400 box dan jika dikonversikan dengan *value*, target Rhinos SR sebesar 600.000.000, dan Target Rhinos SR terkecil adalah di tahun 2017 sebanyak 1.600 Box dengan target *Value* nya sebesar 400.000.000.

**Tabel 1.5.****Penjualan Rhinos SR**

| NAMA PRODUK | PENJUALAN Rhinos SR TAHUN 2017 S/D 2019 |         |                   |             | TARGET      | PENCAPAIAN DIBANDINGKAN TARGET |
|-------------|---|---------|-------------------|-------------|-------------|--------------------------------|
|             | TAHUN                                   | HNA     | PENJUALAN BY UNIT | VALUE       |             |                                |
| RHINOS SR   | 2017                                    | 250.000 | 643 BOX           | 160.750.000 | 400.000.000 | 40,18 %                        |
|             | 2018                                    | 250.000 | 1.232 BOX         | 308.000.000 | 500.000.000 | 61,6 %                         |
|             | 2019                                    | 250.000 | 1.321 BOX         | 330.250.000 | 600.000.000 | 55,04 %                        |

Sumber : PT.DXM

Dari tabel 1.2 menunjukkan penjualan Rhinos SR dalam tiga tahun terakhir mengalami penurunan ditahun 2019 , Penjualan Rhinos SR terbesar berada di tahun 2018 dengan total 1.232 box, dan jika dikoversikan berdasarkan *value* adalah sebesar 308.000.000, sedangkan penjualan Rhinos SR terendah berada pada tahun 2017 dengan total 643 box, dan jika konversikan berdasarkan *value* adalah sebesar 160.750.000. Dari tabel 1.2 dapat diketahui bahwa tiap tahun mengalami penurunan dan tidak pernah mencapai target yang ditetapkan perusahaan.

Dari penjelasan sebelumnya dapat dikatakan bahwa Keputusan persepan Rhinos SR di Rumah sakit cukup rendah, walapun kualitas produk dari Rhinos SR sudah baik, lalu promosi pun sudah dijalankan dengan semestinya dan didukung dengan pelayanan dari tim marketing nya yaitu *medical representative* nya yang melakukan kunjungan rutin pada dokter belum mampu meningkatkan penjualan Rhinos SR untuk mencapai target yang diberikan. Oleh karena itu dari fenomena yang telah dijabarkan diatas, didapatkan masalah yang menunjukkan kesenjangan antara teori dengan kenyataan yang ada, sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini . Fenomena ini yang membuat peneliti tertarik penelitian tentang Pengaruh kualitas produk, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan persepan Rhinos SR.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, selanjutnya dapat diidentifikasi masalah mengenai keputusan dokter dalam meresepkan Rhinos SR di Rumah sakit. Menurut Kotler dan Armstrong ( dalam setiadi 2015:4) mengenai kualitas produk adalah: “Kualitas produk adalah karakteristik sebuah produk atau jasa yang memberikan kemampuan untuk mencukupi kebutuhan pelanggan”. Pada faktanya dilihat dari berbagai aspek Rhinos SR adalah satu satu nya obat yang menggunakan teknologi Granul Salut dan memiliki banyak keunggulan dibandingkan yang lain, dan tentunya telah melewati uji klinis dan dilengkapi dengan *literature* yang mumpuni

sehingga aman untuk digunakan. Pada Faktanya kualitas produk Rhinos yang sudah cukup memenuhi kebutuhan konsumen dalam mengatasi penyakit alergi maupun Rhinitis belum mampu meningkatkan penjualan Rhinos SR di Rumah Sakit. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara teori yang ada dengan fakta yang terjadi di lapangan.

Selanjutnya Promosi juga tak luput memberikan andil dalam kesuksesan perusahaan, Menurut McCarthy (dalam setiadi 2015:5) bahwa rencana pemasaran dapat dijabarkan dalam sebuah bauran pemasaran, yang terdiri dari produk, harga, tempat, promosi (4P). Promosi merupakan alat untuk memasarkan sautu produk atau jasa agar kegiatan pemasaran dan penjualan dapat berjalan sesuai dengan apa yang ditargetkan oleh suatu perusahaan dan pealanggan akan sangat mudah untuk mengenal produk tersebut. Pada faktanya Promosi dari produk Rhinos SR sudah dijalani, seperti mengadakan seminar/*symposium*, mendirikan *booth booth* di acara seminar dan memberikan diskon khusus kepada dokter. Namun Promosi yang sudah dilakukan belum mampu meningkatkan penjualan Rhinos SR di Rumah sakit, Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara teori yang ada dengan fakta yang terjadi di lapangan.

Selanjutnya mengenai Kualitas layanan menurut Tjiptono ( dalam mussada 2017:5) adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspetasi pelanggan.Kualitas pelayanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan Kualitas pelayanan merupakan salah satu hal yang cukup penting dalam membuka suatu usaha di bidang jasa. Pada faktanya *medical representative* yang membawa produk Rhinos SR sudah melakukan kunjungan rutin kepada dokter, mendetailingkan produk, dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada dokter , tetapi belum dapat meningkatkan penjualan Rhinos SR di Rumah sakit, hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara teori dengan fakta yang ada dilapangan. Sehingga dilihat dari permasalahan tersebut, maka peneliti tertarik ingin meneliti lebih dalam mengenai pengaruh kualitas produk, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap

keputusan persepan Rhinos SR dirumah sakit. Dari identifikasi masalah tersebut maka pembahasan selanjutnya dalam penelitian ini hanya terbatas pada obyek yang diteliti yaitu kualitas produk, promosi dan kualitas pelayanan dalam menentukan keputusan persepan Rhinos SR di Rumah sakit yang ada di Bandung, dan Responden dari penelitian ini adalah dokter dokter yang praktek di rumah sakit spesialis THT yang ada dikota Bandung.

### **1.3. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pendahuluan yang menjadi latar belakang masalah pada penelitian ini dan yang sudah dikemukakan diatas, maka pokok permasalahan yang dapat dirumuskan pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana tanggapan dokter tentang kualitas produk, promosi, dan kualitas pelayanan, dan keputusan persepan terhadap Rhinos SR di Rumah Sakit?
2. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap keputusan persepan terhadap Rhinos SR di Rumah Sakit?
3. Bagaimana pengaruh promosi terhadap keputusan persepan terhadap Rhinos SR di Rumah Sakit?
4. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan persepan terhadap Rhinos SR di Rumah Sakit?

#### **1.4. Pembatasan Masalah**

Sehubungan keterbatasan peneliti dalam melakukan penelitian maka penelitian ini dibatasi :

1. Hanya pada variabel kualitas produk, promosi, kualitas pelayanan dan keputusan pembelian
2. Penelitian ini hanya di lakukan di rumahsakit di kota bandung dan khusus dokter GP dan spesialis THT.
3. Penelitian ini dilakukan selama bulan Juni – Juli 2020.

#### **1.5. Sistematika Laporan Tugas Akhir**

- Bab I PENDAHULUAN

Bab ini akan membahas mengenai latar belakang masalah yang menjelaskan mengenai uraian singkat hal pokok yang akan dibahas dan fenomena yang terjadi mengenai objek yang diteliti. Dalam bab ini pun membahas mengenai identifikasi masalah, rumusan masalah dan pembatasan masalah yang menjelaskan pembatasan penelitian.

- Bab II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini akan membahas mengenai kumpulan teori yang dijadikan landasan referensi penelitian ini baik buku, skripsi, thesis maupun jurnal dan artikel yang telah diterbitkan. Dalam Bab ini dikemukakan mengenai definisi Kualitas Produk, Promosi, Kualitas Pelayanan dan Keputusan persepan dan variabel-variabel yang digunakan. Tinjauan pustaka pun menghasilkan kerangka pemikiran dan hipotesis.

- **Bab III TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

Dalam Bab ini akan membahas tujuan penelitian, yang merinci apa yang ingin diketahui dan ditulis dalam bentuk pertanyaan. Manfaat penelitian merupakan kegunaan dari penelitian ini, manfaat tersebut diwujudkan dengan bentuk manfaat kontribusi teoritis dan kontribusi praktis.

- **Bab IV METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang langkah-langkah yang digunakan untuk membahas permasalahan yang diambil dalam penelitian. Dalam penelitian ini, penulis akan memberikan gambaran mengenai perusahaan, selanjutnya melakukan operasional variable penelitian. Setelah itu bab ini pun menjelaskan mengenai jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian, lalu menjelaskan populasi dan sampel pada penelitian, instrumen penelitian dan data-data yang digunakan guna menunjang penelitian, serta yang terakhir dalam Bab ini mengemukakan teknik analisis data.

- **Bab V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam Bab ini merupakan isi pokok dari penelitian, didalamnya memuat pendeskripsian dari data yang telah dikumpulkan dan diolah untuk akhirnya mengemukakan hasil dari penelitian.

- **Bab VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Akhir dari penelitian ini adalah Bab VI, dimana dalam Bab ini diambil kesimpulan dan rumusan masalah setelah melalui proses analisis dan pembahasan kesimpulan tersebut merupakan hasil akhir dari penelitian ini. Saran berisikan implikasi hasil penelitian dan usulan penelitian selanjutnya, serta saran bagi pengguna yang akan menggunakan hasil penelitian.

- **DAFTAR PUSTAKA**

Daftar pustaka memuat referensi dan data-data yang digunakan dalam penyusunan laporan penelitian ini seperti buku-buku, karya ilmiah dan website resmi internet yang mendukung penelitian.

- LAMPIRAN

Lampiran memuat hal-hal yang mendukung penelitian yang terdapat pada bab-bab sebelumnya, misalnya dokumentasi foto, maupun lampiran kuesioner.

