

ABSTRAK

IDENTIFIKASI FAKTOR KEUNGGULAN DAYA SAING APOTEK DI INDONESIA: STUDI KASUS FARMAKU

Indra Adam Darmawan

23/530270/PEK/30063

Studi ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor yang memengaruhi keunggulan daya saing pada apotek dengan studi kasus apotek Farmaku. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode studi kasus kualitatif dengan tiga sumber data yaitu survei pelanggan Farmaku, survei umum, dan observasi lapangan terhadap pesaing Farmaku. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor yang memengaruhi keunggulan daya saing apotek antara lain kelengkapan produk, harga, dan lokasi. Namun, terdapat satu faktor yang dominan dan lebih penting dibandingkan faktor lain. Penelitian ini menemukan bahwa kelengkapan produk adalah faktor yang paling penting. Responden penelitian menyatakan bahwa mereka akan tidak menghiraukan lokasi, jarak dan harga demi kelengkapan produk. Temuan ini konsisten pada ketiga sumber data penelitian. Hasil ini dapat memberikan kontribusi praktis sebagai dasar pengembangan strategi bisnis pada perusahaan dan praktisi bisnis yang serupa. Selain itu, penelitian ini diharapkan juga dapat memberikan kontribusi ilmiah khususnya pada penelitian ritel industri kesehatan di negara berkembang.

Kata kunci: *keunggulan daya saing, strategi ritel apotek,, manajemen ritel apotek*