

INTISARI

Penelitian ini memiliki tujuan guna menganalisis pengaruh kewajaran harga, aksesibilitas, lingkungan apotek, kelengkapan apotek, komunikasi, kepuasan, serta kepercayaan terhadap loyalitas konsumen apotek di Kelurahan Triharjo, Sleman. Sampel yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah konsumen apotek. Metode yang digunakan untuk mengambil sample penelitian adalah non probabilitas dengan tipe *purposive sampling* dengan data sebanyak 151 responden. Kriteria responden yang digunakan adalah berusia minimal 18 tahun dan pernah mengunjungi apotek pada tiga bulan terakhir. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner yang didistribusikan secara langsung dan juga secara dalam jejaring. Metode yang digunakan untuk analisis adalah analisis regresi linier sederhana dan analisis regresi linier berganda.

Hasil dari analisis yang dilakukan tidak sepenuhnya mendukung penelitian yang dilakukan oleh Castaldo *et al* pada tahun 2016 yang mana pada variabel kelengkapan apotek tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan, selain itu peneliti memodifikasi variabel independen dengan menambahkan variabel kewajaran harga serta aksesibilitas yang mana pada penelitian ini tidak memiliki pengaruh yang signifikan. Hasil penelitian ini menemukan adanya kepuasan konsumen memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen di apotek-apotek di Kelurahan Triharjo, Sleman. Begitu juga dengan kepercayaan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen di apotek-apotek di Kelurahan Triharjo. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa apotek-apotek di Kelurahan Triharjo, Sleman, memperhatikan lingkungan apotek dan komunikasi sehingga konsumen memiliki kepuasan yang tinggi terhadap apotek-apotek dan membentuk loyalitas konsumen apotek itu sendiri.

Kata kunci: apotek, apoteker, kewajaran harga, aksesibilitas, lingkungan apotek, kelengkapan apotek, komunikasi, kepuasan, kepercayaan, loyalitas

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the reasonableness price, accessibility, pharmacy environment, pharmacy assortment, communication, satisfaction, and trust in customer loyalty in pharmacies in Triharjo Village, Sleman. The sample used in this study is the pharmacy consumer. The method used to take the sample of this study is non-probability with a type of purposive sampling with data 151 respondents. The criteria of the respondents were at least 18 years old and had visited the pharmacy in the last three months. Data collection is done by questionnaires that are distributed directly and also within the network. The method used for analysis is simple linear regression analysis and multiple linear regression analysis.

The results of the analysis did not fully support the research conducted by Castaldo et al in 2016. The result of this study showed that the pharmacy assortment variable did not significantly influence satisfaction. Furthermore, researcher modified the independent variable by adding the price and accessibility variables which in this study did not has a significant influence. The results of this study found that consumer satisfaction has a positive and significant influence toward customer loyalty at the pharmacies in Kelurahan Triharjo, Sleman. Likewise, trust has a positive and significant influence toward consumer loyalty at the pharmacies in Triharjo Village.

Based on the results of the study, it can be concluded that the pharmacies in Triharjo Village, Sleman, pay attention to the pharmacy and communication environment so that consumers have high satisfaction to the pharmacies and form the pharmacy customer loyalty itself.

Keywords: pharmacy, pharmacist, reasonableness price, accessibility, pharmacy environment, assortment, communication, satisfaction, trust, loyalty