

ABSTRAK

Nama : Tasyah
Program Studi : S1 Farmasi
Judul : Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Loyalitas
Pelanggan di Apotek Jatimulya Depok.

Loyalitas pelanggan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan keberlangsungan usaha apotek, terutama di tengah persaingan industri farmasi yang semakin ketat. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas pelanggan di Apotek Jatimulya Depok. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan melibatkan 12 narasumber yang merupakan pelanggan apotek tersebut. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dan dianalisis menggunakan teori analisis tematik dan bantuan perangkat lunak NVivo 12 untuk mengelompokkan tema dan pola jawaban yang muncul. Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik demografi pelanggan didominasi oleh rentang usia 19–59 tahun sebanyak 7 orang (58,33%), dengan mayoritas berjenis kelamin perempuan sejumlah 7 orang (58,33%). Pelayanan farmasi yang diharapkan oleh pelanggan mencakup aspek keramahan staf, kecepatan pelayanan, serta kemampuan staf dalam memberikan informasi yang jelas mengenai penggunaan obat, dosis, maupun efek samping. Faktor-faktor yang dominan memengaruhi loyalitas pelanggan meliputi kepercayaan pelanggan, harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan.

Kata kunci: Apotek, Harga, Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

Name : Tasyah
Degree Program : Pharmacy Degree Program
Title : *Analysis of Factors Influencing Customer Loyalty at
Jatimulya Pharmacy, Depok*

Customer loyalty is one of the key factors determining the sustainability of pharmacies, particularly amid the increasingly competitive pharmaceutical industry. This study aimed to identify and analyze the factors influencing customer loyalty at Jatimulya Pharmacy in Depok. The research employed a qualitative approach involving 12 informants who were active customers of the pharmacy. Data collection was conducted through in-depth interviews and analyzed using thematic analysis theory, supported by NVivo 12 software to categorize themes and patterns that emerged. The findings indicated that the demographic characteristics of customers were predominantly within the age range of 19–59 years, comprising 7 participants (58%), with the majority being female, also 7 participants (58%). The pharmaceutical services expected by customers included staff friendliness, service efficiency, and the ability of staff to provide clear information regarding drug use, dosage, and potential side effects. The dominant factors influencing customer loyalty were customer trust, price, product quality, and service quality.

Keywords: *Pharmacy, Price, Trust, Service Quality, Customer Loyalty*