

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FIKES

FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN MINAT KUNJUNGAN ULANG PELANGGAN DI APOTEK ROXY JATI BARU JAKARTA PUSAT TAHUN 2022

REINA PERTIWI

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=76378&lokasi=lokal>

Abstrak

Di bidang pelayanan kesehatan, pelayanan kesehatan akan dianggap bermutu oleh kliennya apabila pelayanan yang diberikan dianggap melebihi harapan pengguna jasa tersebut. Pelanggan yang puas akan berbagi pengalaman mereka dengan teman, keluarga, dan tetangga, yang akan menjadi referensi bagus bagi penyedia layanan kesehatan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan faktor-faktor yang berhubungan dengan minat kunjungan ulang pelanggan loyal di apotek Roxy Jati Baru Jakarta Pusat tahun 2022. Metode penelitian ialah kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Penelitian ini dilakukan pada bulan April-November 2022 di Apotek Roxy Jati Baru. Populasi penelitian ini ialah pelanggan di Apotek Roxy Jati Baru. Sampel penelitian ialah 154 orang responden. Pengambilan sampel menggunakan simple random sampling, dengan menggunakan kuesioner. Pengolahan dan analisis data menggunakan Chi-square. Hasil univariat menunjukkan bahwa pelanggan yang tidak minat berkunjung kembali sebanyak 79 orang (51,3%). Hasil uji statistik diketahui variabel yang memiliki hubungan bermakna dengan minat kunjungan ulang adalah brand preference (Pvalue =0,044), perceived value (Pvalue= 0,004), perceived price (Pvalue= 0,001) dan perceived quality (Pvalue= 0,024). Di sarankan pengelola apotek Roxy untuk dapat meningkatkan dan memperbaiki pengelolaan infrastruktur, akses dan fasilitas di Apotek agar pelanggan yang datang merasa puas dengan pengalaman serta nilai yang diterimanya sehingga banyak yang akan melakukan kunjungan ulang.