

Tesis Magister

Program Magister Manajemen

Semester Ganjil 2018/2019

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
PELANGGAN, LOYALITAS PELANGGAN, *WORD-OF-MOUTH*, DAN
KEINGINAN MEMBELI PADA APOTEK DI KOTA BATAM**

NPM: 17134442

Erilia Kesumahati

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, *word-of-mouth*, dan keinginan membeli pada apotek di Kota Batam. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner di Apotek Vitka Farma dan Apotek Kimia Farma dengan total responden berjumlah 300 orang.

Pengolahan data dilakukan dengan program SPSS 23 untuk dilakukan analisis *gap* dan program *SmartPLS* 3.0 untuk dilakukan evaluasi *Structural Equation Modeling* (SEM). Hasil analisis *gap* menunjukkan bahwa terdapat *gap* antara kualitas pelayanan yang diterima dengan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan sehingga belum tercipta kepuasan pelanggan.

Berdasarkan pengujian hipotesis diketahui bahwa: faktor yang berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan secara langsung yaitu *brand image*, faktor yang berpengaruh signifikan positif secara langsung terhadap loyalitas pelanggan yaitu harga, *brand image*, dan kepuasan pelanggan, faktor yang berpengaruh signifikan positif secara langsung terhadap *word-of-mouth* yaitu *brand image* dan loyalitas pelanggan, dan faktor yang berpengaruh signifikan positif secara langsung terhadap keinginan membeli yaitu harga, *brand image*, loyalitas pelanggan, dan *word-of-mouth*.

Keywords: *Gap Analysis*, SEM-PLS, *pharmacy customer satisfaction*, *pharmacy customer loyalty*.