

ABSTRAK

Nama : Tutri Emiya Barus
Program Studi : Magister Manajemen
Judul : Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Niat Pembelian Ulang dengan Mediasi Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus di Apotek Simas Sehat)

Perkembangan teknologi dan era globalisasi yang tengah bergulir, saat ini sudah banyak sekali lahan bisnis dan pekerjaan baru bermunculan, salah satunya adalah Apotek. Pentingnya kesehatan ini mendorong beberapa Apoteker mendirikan apotek di berbagai daerah, agar masyarakat dapat dengan mudah mengakses kebutuhan kesehatan. Salah satu lembaga kesehatan yang sering dan mudah diakses oleh masyarakat adalah apotek di Indonesia. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap niat pembelian ulang yang dimediasi dengan kepuasan pelanggan. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner. Data yang terkumpul diolah dengan menggunakan alat analisis deskriptif dan kuantitatif. Teknik analisa yang di pergunakan untuk menganalisa data adalah analisa SEM (*Struktural Equation Model*). Hasil analisa kemudian diinterpretasikan dan langkah terakhir disimpulkan serta diberikan saran. Penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap niat pembelian ulang, dan kepuasan berpengaruh terhadap niat pembelian ulang. Penelitian ini hanya berfokus pada variabel kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan niat pembelian ulang. Dalam penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel kepercayaan atau kualitas hubungan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Niat Pembelian Ulang

ABSTRACT

Name : Tutri Emiya Barus
Study Program : Magister Manajemen
Title : The Influence of Service Quality on Repurchase Intention By
Mediating Customer Satisfaction (Case Study at Simas Sehat
Pharmacy)

Technological developments and the globalization era is rolling, now there are a lot of business fields and new jobs appear, one of which is a Pharmacy. The importance of this health encourages some pharmacists to establish pharmacies in various regions, so people can easily access health needs. One health institution that is often and easily accessed by the community is a pharmacy. The purpose of this study was to determine the effect of service quality on repurchase intentions by mediating customer satisfaction case study in Pharmacy of Indonesia. Collection data by distributing questionnaires. The collect data is processed using descriptive and quantitative analysis tools. The analysis technique used to analyze data is SEM (Structural Equation Model) analysis. The results of the analysis are interpreted and the final step is concluded and given advice. This study proves that service quality influences customer satisfaction, service quality influences repurchase intention, and satisfaction influences repurchase intention. This study only focuses on service quality, customer satisfaction, and repurchase intention. In future studies can add variables of trust or quality of relationships.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Repurchase Intention