

## ABSTRAK

Perkembangan pesat telah terjadi pada apotek sebagai salah satu dari bagian pelayanan kesehatan, dengan bergesernya orientasi dari *product/drug oriented* menjadi *patient oriented*. Apotek TelkoMedika merupakan salah satu layanan kesehatan yang dimiliki oleh TelkoMedika. Dengan mengutamakan kualitas pelayanan maka diharapkan konsumen akan melakukan pembelian ulang dan menjadi loyal terhadap apotek tersebut.

Melalui penelitian ini akan dilakukan pengukuran penilaian pelanggan terhadap variabel Kualitas Pelayanan yaitu Reliabilitas, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik dan variabel Loyalitas Pelanggan. Selain itu, penelitian ini mengevaluasi pengaruh variabel Kualitas Pelayanan yaitu Reliabilitas, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik terhadap Loyalitas Pelanggan apotek TelkoMedika Sentot, Buah Batu dan Gerlong.

Metode pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuisioner. Dari kuisioner yang disebar, diperoleh 385 responden yang valid. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan SPSS 20.

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa penilaian pelanggan terhadap variabel Kualitas Pelayanan yaitu Reliabilitas, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik dan variabel Loyalitas Pelanggan menunjukkan nilai setuju, berarti menunjukkan persepsi yang baik pada variabel tersebut. Sedangkan berdasarkan evaluasi pengaruh secara simultan sub-variabel Kualitas Pelayanan terhadap variabel Loyalitas Pelanggan, diperoleh hasil bahwa Reliabilitas, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik memiliki pengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Sedangkan secara parsial, sub-variabel Kualitas Pelayanan terhadap variabel Loyalitas Pelanggan, diperoleh hasil bahwa Reliabilitas, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Sub variabel Bukti Fisik secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian, maka untuk meningkatkan Loyalitas Pelanggan, apotek TelkoMedika sebaiknya meningkatkan Kualitas Pelayanan terutama pada sub-variabel Bukti Fisik, misalnya meningkatkan kelengkapan obat-obatan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan