

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DAN BERDAMPAK PADA LOYALITAS KONSUMEN DI APOTEK DUNIA FARMA GEDANGAN SIDOARJO

Oleh :
SERLY AYU NOVITA DEVI

Dosen Pembimbing,
Lisa Suryandari, S.Sos., MM
Dr. Hj. Sri Rahayu, SE., MM

Pemasaran merupakan faktor penting dalam perkembangan perusahaan. Pemasaran harus terus-menerus ditingkatkan dan diperbarui, hal ini tentunya tidak terlepas dari kebutuhan dan keinginan konsumen tersebut. Begitu dinamisnya atau ketidakpastian dalam mengetahui keinginan konsumen, jadi hal ini dituntut setiap perusahaan harus selalu dapat melakukan perubahan-perubahan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan promosi terhadap keputusan pembelian dan berdampak pada loyalitas konsumen di apotek dunia farma gedangan sidoarjo.

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan sampel sebanyak 50 konsumen apotek dunia farma gedangan sidoarjo dan teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan cara menyebarkan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis jalur.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa struktur persamaan pertama yaitu kualitas produk dan promosi berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian di apotek dunia farma gedangan sidoarjo dan struktur persamaan kedua yaitu kualitas produk, promosi dan keputusan pembelian berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen di apotek dunia farma gedangan.

Kata kunci: Kualitas Produk, Promosi, Keputusan Pembelian dan Loyalitas Konsumen.

ABSTRACT

THE EFFECT OF PRODUCT AND PROMOTION QUALITY ON PURCHASE AND IMPACT DECISIONS ON CONSUMER LOYALTY IN THE WORLD'S APOTEK FARMA GEDANGAN SIDOARJO

By :
SERLY AYU NOVITA DEVI

Supervisor,
Lisa Suryandari, S.Sos., MM
Dr. Hj. Sri Rahayu, SE., MM

Marketing is an important factor in the development of the company. marketing must be constantly improved and updated, this is certainly not independent of the needs and desires of these consumers. so dynamic or uncertainty in knowing the desires of consumers, so this is required every company must always be able to make changes. This study aims to determine the effect of product quality and promotion on purchasing decisions and have an impact on consumer loyalty at the pharmacy world pharmacy in Sidoarjo.

The type of research used was quantitative with a sample of 50 consumers at the World Pharmacy Farm in Gedangan Sidoarjo and data collection techniques in this study by distributing questionnaires. Data analysis techniques used are path analysis.

The results of this study indicate that the structure of the first equation namely product quality and promotion has a significant effect on purchasing decisions at Apotek Dunia Farma Gedangan Sidoarjo and the structure of the second equation, product quality, promotion and purchasing decisions has a significant effect on consumer loyalty at Apotek Dunia Farma Gedangan.

Keyword : Product Quality, Promotion, Purchase Decision And Consumer Loyalty.