

2019

Abstract

Customer repurchase of the product is expected by the company to maintain the company's survival. The company will fight for competition to get good customers when using products or services that will bring up customer purchasing preferences within a certain period of time which is done repeatedly. The reality that occurs in any field of pharmaceutical companies producing drugs that have been made by the Food and Drug Supervisory Agency (BPOM) needs to be improved in other matters for the sake of purchasing how to serve so that customers are satisfied, and provide good quality of service. As an antibiotic drug, a group of drugs used to treat and prevent bacterial infections. This drug works by releasing and stopping growth in the body. Antibiotics cannot be used to treat viral infections, such as flu. This research aims to: 1) Determine the Quality of Products on Reperate Purchasing for the purchase of antibiotic drugs produced by PT. Otto Pharmaceutical Industries Sidoarjo, 2) knowing Customer Satisfaction of Reperate Purchasing for the purchase of antibiotic drugs produced by PT. Otto Pharmaceutical Industries Sidoarjo, 3) knowing that Service Quality influences consumer loyalty in purchasing antibiotic drugs produced by PT. Otto Pharmaceutical Industries Sidoarjo, 4) find out Product Quality, Customer Satisfaction, Service Quality for Reperate Purchasing of antibiotic drugs produced by PT. Otto Pharmaceutical Industries Sidoarjo. The results showed that there was a positive and significant effect between the variable Product Quality (X1) on Repurchase (Y), seen from the significance level of $0.040 < 0.05$ which showed that the first hypothesis was acceptable and proved its truth, there was a positive and significant effect between Customer Satisfaction variable (X2) on Repurchase (Y), seen from the significance level of $0.013 < 0.05$, which indicates that the second hypothesis can be accepted and proven true, there is a positive and significant influence between the variable Service Quality (X3) on Repurchase (Y), seen from the level of significance of $0.021 < 0.05$ which shows that the third hypothesis can be accepted and proven true, and states that together the independent variables affect the dependent variable, thus the fourth hypothesis can be accepted or proven true. The results of this study also indicate that the three independent variables consisting of Product Quality, Customer Satisfaction, and Service Quality can explain the dependent variable that is Repurchase of 78.4% while the remaining 21.6% which is explained by other variables not examined in this study.

Keyword: *Product Quality, Customer Satisfaction, Service Quality, Repeat Purchasing*

Abstrak

Pembelian ulang pelanggan atas produk merupakan suatu yang diharapkan oleh perusahaan untuk mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Perusahaan akan berusaha bersaing secara kompetitif untuk menciptakan pengalaman pelanggan yang baik pada saat menggunakan produk atau jasa yang akan menimbulkan kecenderungan sikap pembelian pelanggan dalam jangka waktu tertentu yang dilakukan secara berulang ulang. Kenyataan yang terjadi di lapangan bahwa setiap perusahaan farmasi memproduksi obat antibiotik yang komposisi pembuatan obat tersebut sudah terstandarisasi oleh Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) sehingga perlu adanya peningkatan pada hal-hal lain untuk menarik minat pembelian ulang konsumen yaitu dengan cara meningkatkan kualitas produk, cara pelayanan agar pelanggan puas, dan memberikan kualitas pelayanan yang baik. Adapun obat antibiotik yaitu kelompok obat yang digunakan untuk mengatasi dan mencegah infeksi bakteri. Obat ini bekerja dengan cara membunuh dan menghentikan bakteri berkembang biak di dalam tubuh. Antibiotik tidak dapat digunakan untuk mengatasi infeksi akibat virus, seperti flu. Penelitian ini bertujuan untuk: 1) Mengetahui Kualitas Produk terhadap Pembelian Ulang (*Reperat Purchasing*) pembelian obat antibiotik produksi PT. Otto Pharmaceutical Industries Sidoarjo, 2) mengetahui Kepuasan Pelanggan terhadap Pembelian Ulang (*Reperat Purchasing*) pembelian obat antibiotik produksi PT. Otto Pharmaceutical Industries Sidoarjo, 3) mengetahui Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas konsumen pembelian obat antibiotik produksi PT. Otto Pharmaceutical Industries Sidoarjo, 4) mengetahui Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan terhadap Pembelian Ulang (*Reperat Purchasing*) pembelian obat antibiotik produksi PT. Otto Pharmaceutical Industries Sidoarjo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Kualitas Produk (X_1) terhadap Pembelian Ulang (Y), dilihat dari tingkat signifikansi sebesar $0,040 < 0,05$ yang menunjukkan bahwa hipotesa pertama dapat diterima dan terbukti kebenarannya, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Kepuasan Pelanggan (X_2) terhadap Pembelian Ulang (Y), dilihat dari tingkat signifikansi sebesar $0,013 < 0,05$ yang menunjukkan bahwa hipotesa kedua dapat diterima dan terbukti kebenarannya, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan (X_3) terhadap Pembelian Ulang (Y), dilihat dari tingkat signifikansi sebesar $0,021 < 0,05$ yang menunjukkan bahwa hipotesa ketiga dapat diterima dan terbukti kebenarannya, dan menyatakan bahwa secara bersama-sama variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen, dengan demikian hipotesa keempat dapat diterima atau terbukti kebenarannya. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa ketiga variabel bebas yang terdiri dari Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, dan Kualitas Pelayanan dapat menjelaskan variabel dependennya yaitu Pembelian Ulang sebesar 78,4% sedangkan sisanya sebesar 21,6% yang dijelaskan oleh variabel lainnya tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan, Pembelian Ulang.