

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Apotek Pondok Sehat Lumajang

Alviana Wulandari¹, Emmy Ermawati², M. Taufik³

Program Studi Manajemen, Institut Teknologi dan Bisnis Widya Gama Lumajang, Indonesia¹²³

Email: alvianawulandari3105@gmail.com¹, emmy.ermawati01@gmail.com², mtaufikwiga@gmail.com³

INFO ARTIKEL

Volume 5

Nomor 3

Bulan Maret

Tahun 2023

Halaman 176-184

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui untuk menganalisis pengaruh harga, kualitas pelayanan, dan kepuasan kepada loyalitas konsumen Apotek Pondok Sehat Lumajang. Studi ini dilakukan karena Apotek Pondok Sehat Lumajang adalah salah satu apotek terkemuka di kota Lumajang yang telah melayani masyarakat selama bertahun-tahun. Sebagai bagian dari industri farmasi yang kompetitif, apotek ini menghadapi tantangan untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Dalam rangka untuk tetap eksis dan sukses dalam lingkungan yang kompetitif, Apotek Pondok Sehat Lumajang perlu memahami faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas pelanggan mereka. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif. Penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling* yang kemudian dihasilkan jumlah sampel yaitu sebanyak 60 responden. Kriteria responden dalam penelitian ini yaitu pelanggan Apotek Pondok Sehat Lumajang. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji validitas reabilitas, analisis linier berganda, uji asumsi klasik, uji t, dan koefisien determinasi yang diolah data menggunakan aplikasi SPSS. Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Namun, harga tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Apotek Pondok Sehat Lumajang.

Kata Kunci: Harga, Kepuasan, Loyalitas Pelanggan, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of price, service quality, and satisfaction on customer loyalty at Apotek Pondok Sehat Lumajang. This research was conducted because Pondok Sehat Lumajang Pharmacy is one of the leading pharmacies in the city of Lumajang which has been serving the community for many years. As part of a competitive pharmaceutical industry, this pharmacy faces challenges to maintain and increase customer loyalty. In order to continue to exist and be successful in a competitive environment, Pondok Sehat Lumajang Pharmacy needs to understand the factors that influence their customer loyalty. The method used in this study is a quantitative method. Determination of the sample in this study using a non-probability sampling method with purposive sampling technique which then resulted in a total sample of 60 respondents.

Respondent criteria in this study were Pondok Sehat Lumajang Pharmacy customers. The analytical tools used in this study were reliability validity test, multiple linear analysis, classic assumption test, t test, and the coefficient of determination which were processed using the SPSS application. The results of this study explain that service quality and satisfaction affect customer loyalty. However, price has no effect on customer loyalty at Pondok Sehat Lumajang Pharmacy.

Keywords: Price, Satisfaction, Customer Loyalty, Service Quality

PENDAHULUAN

Apotek Pondok Sehat Lumajang adalah salah satu apotek terkemuka di kota Lumajang yang telah melayani masyarakat selama bertahun-tahun. Sebagai bagian dari industri farmasi yang kompetitif, apotek ini menghadapi tantangan untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Dalam rangka untuk tetap eksis dan sukses dalam lingkungan yang kompetitif, Apotek Pondok Sehat Lumajang perlu memahami faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas pelanggan mereka. Pemilik Apotek perlu memahami kebutuhan dan keinginan konsumen serta memberikan pelayanan yang ramah dan berkualitas untuk memperoleh kepercayaan dan loyalitas pelanggan. Strategi pemasaran yang digunakan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan antara lain yaitu kualitas pelayanan, biaya, dan keberadaan.

Berdasarkan temuan penelitian sebelumnya, peneliti menemukan terdapat sejumlah elemen yang berkaitan dengan loyalitas konsumen. Beberapa di antaranya meliputi mutu layanan, harga, dan kepuasan pelanggan. Loyalitas pelanggan bisa diinterpretasikan sebagai kesetiaan atau komitmen seseorang terhadap suatu merek, produk, atau perusahaan. Hal ini dapat mendorong pelanggan untuk secara konsisten membeli produk atau menggunakan layanan yang ditawarkan oleh merek yang sama, bahkan dalam situasi di mana mereka dihadapkan pada pilihan yang lebih luas. (Hasan, 2015). Metode evaluasi kualitas layanan menentukan apakah suatu produk atau jasa memenuhi standar tersebut. (Sunyoto, 2019). Harga suatu barang atau jasa adalah jumlah uang yang harus dibayarkan atau nilai tukar dalam bentuk uang yang ditetapkan untuk membeli barang atau jasa tersebut. (Purnama, Nadia, 2018). Kepuasan adalah perasaan positif atau kepuasan subjektif yang dirasakan seseorang setelah menggunakan pengalaman, produk, atau layanan tertentu (Purnama, Nadia, 2018).

Penelitian terdahulu mengapa loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh harga, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan sudah pernah dilakukan oleh Maimunah (2020) yang menyimpulkan kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Ini berarti bahwa konsumen lebih cenderung bertahan dengan perusahaan atau merek jika mereka menerima layanan berkualitas tinggi. Menurut penelitian Marina et al. (2014) kualitas pelayanan memengaruhi loyalitas konsumen. Dalam konteks tersebut, pelanggan yang senang dengan layanan berkualitas yang mereka terima lebih cenderung berbisnis dengan perusahaan untuk jangka waktu yang lama dan memilih untuk membeli dari mereka kembali. (Faisol et al., n.d.) menunjukkan bahwa terdapat indikator kualitas terkait loyalitas yang signifikan. Dalam hal ini kualitas produk dan harga tidak dipengaruhi secara signifikan oleh tingkat pendidikan. Penelitian yang sedang dilakukan memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya, yang dapat menghasilkan temuan yang berbeda pula. terdapat beberapa perbedaan yang dapat diidentifikasi antara penelitian yang disebutkan dan penelitian sebelumnya. Perbedaan tersebut meliputi lokasi penelitian, responden, subjek penelitian dan komposisi variabel.

Peneliti memilih untuk melakukan penelitian di Apotek Pondok Sehat Lumajang karena jumlah pelanggan yang sangat banyak, seperti yang terlihat dari panjangnya antrian pelanggan di Apotek

tersebut. Terlepas dari kenyataan bahwa mereka harus mengantri, pelanggan tetap memutuskan untuk membeli obat di Apotek Pondok Sehat Lumajang.

METODE PENELITIAN

Studi ini mempunyai tujuan untuk menguji dampak kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan terhadap loyalitas konsumen di Apotek Pondok Sehat Lumajang. Pada studi ini digunakan metode kuantitatif. Studi ini, digunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Studi ini, objek penelitian variabel independen yang akan diteliti adalah harga (X_2), dan kepuasan pelanggan (X_3) kualitas pelayanan (X_1). Selain itu, faktor dependen, yaitu loyalitas konsumen (Y), akan dipelajari. Pada penelitian ini, sampel diambil menggunakan metode *purposive non-probability*, yang menghasilkan jumlah sampel sebanyak 60 responden dengan kriteria penentuan sampling yakni pelanggan Apotek Pondok Sehat Lumajang. Dalam penelitian ini, observasi, wawancara, dan kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data. Studi ini menggunakan analisis data seperti pengujian instrumen, pengujian sumsi klasik, dan analisis regresi linier berganda, bersama dengan pengujian hipotesis.

RESULTS AND DISCUSSION

Dalam melakukan pengujian data atau olah data terdapat 4 teknik pengujian yang dilakukan yakni: Pengujian instrumen yang meliputi uji reabilitas dan uji validitas. Uji normalitas, multikolinieritas, dan heteroskedasitas adalah contoh uji asumsi klasik. Kemudian, analisis linier berganda dan uji hipotesis; uji t (parsial), uji f , dan koefisien determinasi (R^2) disertakan.

a. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian

2) Hasil Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

No.	Kuesioner	r Hitung	r Tabel	Sig	Hasil
1.	Kualitas Pelayanan (X_1)				
	Pernyataan 1	0,768	0,3	0,000	Valid
	Pernyataan 2	0,768	0,3	0,000	Valid
	Pernyataan 3	0,832	0,3	0,000	Valid
	Pernyataan 4	0,728	0,3	0,000	Valid
	Pernyataan 5	0,818	0,3	0,000	Valid
2.	Harga (X_2)				
	Pernyataan 1	0,883	0,3	0,000	Valid
	Pernyataan 2	0,816	0,3	0,000	Valid
	Pernyataan 3	0,784	0,3	0,000	Valid
	Pernyataan 4	0,854	0,3	0,000	Valid
3.	Kepuasan Pelanggan (X_3)				
	Pernyataan 1	0,776	0,3	0,000	Valid
	Pernyataan 2	0,682	0,3	0,000	Valid
	Pernyataan 3	0,732	0,3	0,000	Valid
	Pernyataan 4	0,793	0,3	0,000	Valid
	Pernyataan 5	0,703	0,3	0,000	Valid
4.	Loyalitas Pelanggan (Y)				
	Pernyataan 1	0,848	0,3	0,000	Valid
	Pernyataan 2	0,878	0,3	0,000	Valid
	Pernyataan 3	0,840	0,3	0,000	Valid

Sumber: Hasil olah data, 2023

Hasil pengujian validitas dapat menunjukkan sejauh mana instrumen pengukuran dapat dianggap valid dalam mengukur variabel yang diteliti. Menurut tabel 1. diketahui jika R_{hitung} memiliki nilai yang melampaui 0,3 yang artinya bahwa seluruh pertanyaan yang dipakai dalam studi ini dapat dianggap sebagai valid.

3) Hasil Uji Reliabilitas

Reliabilitas uji digunakan untuk menentukan seberapa andal dan konsisten suatu alat ukur atau instrumen dalam menghasilkan hasil yang stabil dan konsisten. Tingkat akurasi, konsistensi, dan kestabilan alat ukur tersebut semuanya disebut dengan reliabilitas.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1.	Kualitas Pelayanan	0,801	Sangat Reliabel
2.	Harga	0,825	Sangat Reliabel
3.	Kepuasan Pelanggan	0,788	Reliabel
4.	Loyalitas Pelanggan	0,848	Sangat Reliabel

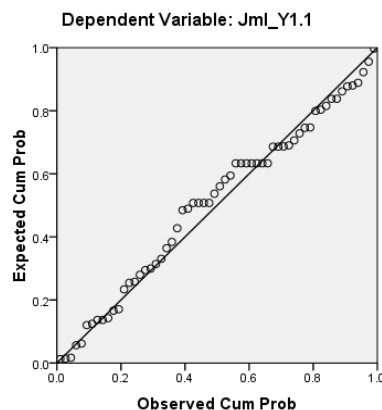
Sumber: Hasil olah data, 2023

Sejauh mana alat ukur tersebut konsisten dan dapat diandalkan dalam memberikan hasil yang stabil ditunjukkan oleh hasil uji reliabilitas. Akurasi dan kestabilan alat ukur akan ditentukan oleh hasil uji reliabilitas. Berdasarkan tabel 2. dapat diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* menunjukkan $> 0,6$ maka variabel penelitian yang digunakan termasuk dalam kategori stabil atau reliabel. Sehingga seluruh indikator variabel dapat digunakan di studi ini.

b. Uji Asumsi Klasik

1) Hasil Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 1. Hasil Uji Normalitas

Sumber: Hasil olah data, 2023

Hasil uji normalitas data menunjukkan bahwa titik-titik pada grafik plot probabilitas normal terdistribusi searah dengan garis diagonal, yang menunjukkan bahwa model regresi dapat digunakan karena memenuhi asumsi normalitas.

2) Hasil Uji Multikolinearitas

Dalam studi ini pemenuhan kriteria uji multikolinearitas diukur dengan Nilai toleransi tidak lebih dari 0,1 dan nilai VIF tidak lebih dari 10.

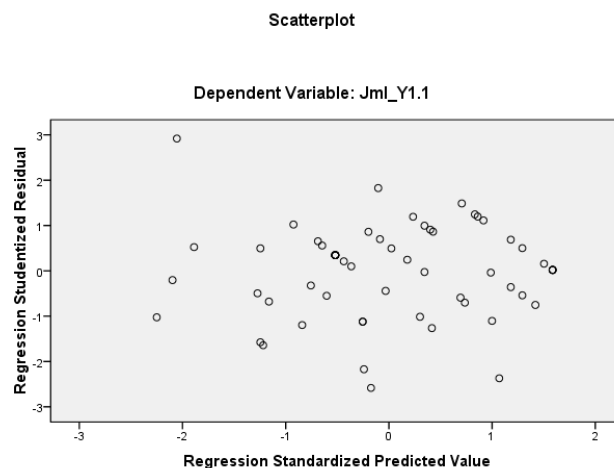
Tabel 3. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,483	2,070	Bebas Multikolinearitas
Harga	0,468	2,136	Bebas Multikolinearitas
Kepuasan	0,343	2,915	Bebas Multikolinearitas

Sumber: Hasil olah data, 2023

Uji multikolinearitas menunjukkan apakah ada masalah multikolinearitas dalam model regresi atau model prediktif lainnya. Hasil uji multikolinearitas akan memberikan informasi tentang sejauh mana masalah multikolinearitas mempengaruhi model dan estimasi parameter. Tabel 3 menunjukkan hasil uji multikolinearitas bahwa semua variabel dalam model regresi menunjukkan hal tersebut nilai *tolerance* yaitu 0.483, 0.468, dan 0.343 yang artinya nilai VIF sebesar dan lebih besar dari 0.1 2.070, 2.136, dan 2.915 yang berarti tidak lebih daripada 10. Hasilnya menunjukkan bahwa variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini tidak menunjukkan multikolinearitas; dengan demikian, uji regresi linier berganda dapat dilakukan.

1) Hasil Uji Heteroskedastisitas

**Gambar 2. Hasil Uji Heterokedastisitas**

Sumber: Hasil olah data, 2023

Hasil uji heterokedastisitas akan memberikan informasi tentang apakah ada kehadiran heteroskedastisitas dalam model regresi atau model prediktif lainnya. Berdasarkan gambar 2. dapat dilihat jika angka percobaan heteroskedastisitas tidak menunjukkan pola khusus. Sehingga bisa diambil kesimpulan jika model analisis regresi teruji tidak mengandung daripada asumsi heteroskedastisitas.

c. Hasil Uji Regresi Liner Berganda

Uji regresi linear berganda digunakan untuk mengevaluasi hubungan antara satu variabel dependen, yang merupakan variabel yang ingin diprediksi, dan dua atau lebih variabel independen, yang merupakan variabel yang digunakan untuk memprediksi variabel dependen, dalam suatu model regresi linear. Tujuan utama uji ini adalah untuk menemukan parameter regresi terbaik.

Tabel 4. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	-1,603	1,209	
Kualitas Pelayanan (X ₁)	0,131	0,071	0,186
Harga(X ₂)	0,088	0,088	0,101
Kepuasan (X ₃)	0,462	0,087	0,633

Sumber: Hasil olah data, 2023

Berdasarkan tabel 4. didapatkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = -1,603 + 0,131 X_1 + 0,088 X_2 + 0,462 X_3 + e$$

Keterangan:

- Y = Loyalitas Pelanggan
X₁ = Kualitas pelayanan
X₂ = harga
X₃ = kepuasan pelanggan
E = Error

Y adalah variabel dependen (*response variable*) yang ingin diprediksi, sedangkan X₁, X₂, dan X₃ adalah variabel independen (*predictor variables*) yang digunakan untuk memprediksi nilai Y.

- Koefisien yang terkait dengan setiap variabel independen menunjukkan seberapa pengaruh yang dimiliki oleh masing-masing variabel independen terhadap masing-masing variabel dependen. Dalam persamaan tersebut.
- Koefisien 0,131 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit dalam X₁ akan mengakibatkan peningkatan sebesar 0,131 dalam nilai Y, asumsi bahwa variabel independen lainnya tetap konstan.
- Koefisien 0,088 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit dalam X₂ akan mengakibatkan peningkatan sebesar 0,088 dalam nilai Y, asumsi bahwa variabel independen lainnya tetap konstan.
- Koefisien 0,462 menunjukkan bahwa setiap perbaikan satu unit pada X₃ akan menghasilkan perbaikan sebesar 0,462 dalam nilai Y, asumsi bahwa variabel independen lainnya tetap konstan.

d. Hasil Pengujian Hipotesis

1) Hasil Uji T (parsial)

Tabel 5. Hasil Uji T (parsial)

No.	Variabel	t _{hitung}	t _{tabel}	Sig	Keterangan
1.	Kualitas Pelayanan	1,855	1,670	0,069	Berpengaruh Signifikan
2.	Harga	0,996	1,670	0,324	Tidak Berpengaruh Signifikan
3.	Kepuasan	5,320	1,670	0,000	Berpengaruh Signifikan

Sumber: Hasil olah data, 2023

Menurut tabel 5. dapat diketahui kualitas pelayanan memiliki t_{hitung} sebesar 1.855 lebih besar dari t_{tabel} 1.670 yang menunjukkan kualitas pelayanan memengaruhi loyalitas konsumen. Nilai relevansi kepuasan pelanggan sebesar 0.069 lebih kecil dari nilai relevansi yang sudah di putuskan merupakan 0.05 maka kualitas pelayanan memiliki berpengaruh kepada loyalitas pelanggan yang kemudian hipotesis pertama (H₁) diterima.

Harga memiliki t_{hitung} 0.996 lebih kecil dari t_{tabel} 1.670 yang menunjukkan Loyalitas pelanggan tidak dipengaruhi oleh harga. Nilai relevansi harga sebesar 0.324 lebih besar dari

angka relevansi yang ditetapkan yaitu 0.05 kemudian loyalitas pelanggan tidak dipengaruhi oleh harga. sehingga hipotesis kedua (H_2) ditolak.

kepuasan memiliki t_{hitung} sebesar 5.320 lebih besar dari t_{tabel} 1.670 yang menunjukkan kepuasan mempengaruhi kesetiaan konsumen. Angka relevansi kepuasan senilai 0.000 lebih kecil dari angka relevansi yang ditetapkan yaitu 0.05 kepuasan pelanggan memengaruhi loyalitas pelanggan lalu hipotesis ketiga (H_3) diterima.

2) Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk menilai seberapa baik model regresi linier dapat menjelaskan variasi variabel dependen berdasarkan variabel independennya. Koefisien determinasi memiliki nilai 0–1. Kemudian nilai R^2 yang dekat nilai 1 menunjukkan bahwa variabel independen yang ada pada model mampu dijelaskan sebagian besar variasi dalam variabel dependen. Sebaliknya, nilai R^2 yang mendekati 0 menunjukkan bahwa variabel independen tidak dapat menjelaskan variasi dalam variabel dependen dengan baik.

Tabel 6. Hasil Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,853 ^a	0,728	0,714	0,98781

Sumber: Hasil olah data, 2023

Hasil dari analisis koefisien determinasi menunjukkan angka *R square* (R^2) pada model pertama sebanyak 0.728 atau 72.8%. Artinya bahwa variabel dependen ditentukan oleh variabel independen sebanyak 72.8%, sedangkan 27.2% sebagai sisanya disebabkan faktor lain yang tidak diujikan pada penelitian ini.

PEMBAHASAN

Dilihat dari hasil pemeriksaan, secara umum responden memberikan tanggapan yang sangat baik terhadap faktor-faktor eksplorasi yaitu mutu pelayanan, kepuasan harga, dan loyalitas pelanggan pada Apotek Pondok Sehat Lumajang. Hal ini terlihat dari reaksi responden yang berbeda-beda yang sangat setuju dengan setiap pernyataan yang berhubungan dengan faktor eksplorasi. Namun, hasil uji t (parsial) membuktikan jika faktor biaya tidak berdampak kepada kesetiaan konsumen di Apotek Pondok Sehat Lumajang. Artinya, harga tidak menjadi faktor yang signifikan dalam mempengaruhi loyalitas pelanggan. Meskipun demikian telah dibuktikan bahwa faktor kualitas pelayanan serta kepuasan di Apotik Pondok Sehat Lumajang berpengaruh kepada loyalitas pengguna layanan. Dapat diartikan jika kualitas pelayanan yang tinggi dan kepuasan pelanggan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen dengan standar tinggi dapat menaikkan tingkat loyalitas konsumen.

Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan

Menguji hipotesis utama mengungkapkan jika ada dampak besar antara kualitas administrasi dan loyalitas konsumen. Studi ini membuktikan jika kualitas layanan memengaruhi loyalitas pelanggan secara signifikan. Hal ini membuktikan jika layanan berkualitas tinggi dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan karena responden beranggapan bahwa karyawan Apotek Pondok Sehat Lumajang telah sebaik mungkin dalam memberikan pelayanan agar pelanggan merasa nyaman lalu tetap menjadi konsumen yang setia di Apotek Pondok Sehat Lumajang.

Studi ini sesuai terhadap penelitian yang diarahkan oleh Lupioyadi (2018) yang menghasilkan kesimpulan jika kualitas mempengaruhi loyalitas pelanggan. Bagaimanapun, penelitian ini bertentangan dengan penemuan Shasfanny, dkk (2019) jika kualitas pelayanan tidak berdampak pada loyalitas pelanggan.

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang diperoleh dari data kuesioner sebagai kesimpulan dari penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki dampak yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Apotek Pondok Sehat Lumajang. Hal ini diperjelas bahwa pelayanan yang baik akan membuat pelanggan puas, yang pada gilirannya akan menghasilkan loyalitas pelanggan. (Putri & Utomo, 2017).

Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan

Menguji hipotesis kedua mengungkapkan bahwa ada dampak besar antara harga dan loyalitas pelanggan. Menurut temuan penelitian ini, loyalitas konsumen tidak signifikan dipengaruhi oleh harga. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan Apotek Pondok Sehat Lumajang tetap setia tanpa memandang harga, menunjukkan bahwa loyalitas konsumen tidak dipengaruhi oleh harga. Harga bukanlah faktor utama yang secara langsung mempertimbangkan loyalitas konsumen.

Studi ini sama dengan studi yang pernah diteliti oleh Darmaawa (2021) yang menegaskan jika loyalitas pelanggan tidak dipengaruhi oleh harga. Namun penelitian ini bertentangan dengan temuan Nurullaili & Wijayanto (2013) jika loyalitas konsumen sangat dipengaruhi oleh harga.

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang diperoleh dari data kuesioner pada penelitian ini ada kesimpulan bahwa loyalitas pelanggan tidak dipengaruhi oleh harga. Apotek Pondok Sehat Lumajang. Telah dijelaskan bahwa harga suatu produk tidak akan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk tersebut (Pramesti & Chasanah, 2021).

Pengaruh Kepuasan kepada Loyalitas Pelanggan

Menurut hasil pengujian hipotesis ketiga, kepuasan pelanggan terkait dengan loyalitas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan secara signifikan memengaruhi loyalitas pelanggan dan retensi pelanggan. Setelah pelanggan merasa puas dengan pelayanan di Apotek Pondok Sehat Lumajang, mereka akan lebih setia.

Terdapat persamaan antara penelitian ini dan penelitian Hidayati (2018) dan Prahesti (2019) membuktikan jika kepuasan mengembangkan hubungan yang positif dengan loyalitas konsumen. Namun, terdapat perbedaan dengan penelitian Lilik Triana (2017) yang menyoroti peran harga dalam memengaruhi loyalitas pelanggan.

Data kuesioner penelitian, yang digunakan untuk pengujian hipotesis, mengarah pada kesimpulan jika kepuasan mempengaruhi loyalitas pelanggan. Dijelaskan bahwa pembeli yang senang dengan barang yang mereka beli akan sering membeli kembali barang yang serupa (Nurullaili & Wijayanto, 2013).

KESIMPULAN

Rumusan masalah, tujuan, hipotesis, dan pembahasan penelitian yang diuraikan menentukan kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian ini. Hasil uji hipotesis pertama menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan Apotek Pondok Sehat Lumajang; ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang lebih baik diberikan oleh apotek meningkatkan tingkat loyalitas pelanggannya. Hasil uji hipotesis kedua menunjukkan bahwa variabel harga tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan Apotek Pondok Sehat Lumajang. Ini menunjukkan bahwa faktor utama yang mempengaruhi loyalitas pelanggan terhadap apotek tersebut tidak menjadi harga; lebih banyak faktor lain yang berperan. Hasil uji hipotesis kedua menunjukkan bahwa faktor kepuasan pelanggan memengaruhi loyalitas pelanggan Apotek Pondok Sehat Lumajang. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap apotek sebanding dengan tingkat loyalitas pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Darmaawa, N. D., Jariah, A., dan Jesi Irwanto. (2021). Pengaruh Relationship Marketing, Harga, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Icon Technology Computer Di Kabupaten Lumajang. *Jobman: Journal of Organization and Business Management*. 4(1). 95-104.
- Faisol, A., Jariah, A., & Hidayat, Z. (N.D.). *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Simpati (Studi Empiris Pada Mahasiswa Itb Widya Gama Lumajang)*.
- Hasan, A. (2015). Marketing Dan Kasus - Kasus Pilihan. Yogyakarta. Caps (Center For Academic Publishing Service).
- Hidayati, Y. S., Budiwati, H., dan Kurniawan Ariyono, Y. (2018). Pengaruh Kompensasi Finansial dan Kepuasan Serta Disiplin Kerja Terhadap Loyalitas Sopir Rental Mobil di Lumajang. *Jurnal Riset Manajemen*. 1(2).166-177
- Lupioyadi. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Aplikasi Gojek (Studi Pada Pengguna Layanan Go-Ride Di Kota Manado). *Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(4).
- Maimunah, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Konsumen. *Iqtishadequity Jurnal Manajemen*, 1(2). <https://doi.org/10.51804/Iej.V1i2.542>
- Marina, S., Darmawati, A., & Setiawan, I. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Perusahaan Penerbangan Full Service Airlines. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (Jmtranslog)*, 1(2). <https://doi.org/10.54324/J.Mtl.V1i2.15>
- Nurullaili, N., & Wijayanto, A. (2013). Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Loyalitas Konsumen Tupperware (Studi Pada Konsumen Tupperware Di Universitas Diponegoro). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(1). <https://doi.org/10.14710/Jab.V2i1.5357>
- Prahesti, D. A., Robustin, T. P., dan Hartono. (2019). Effect of Product Attribute, Satisfaction and Trust in Customer Loyalty Oriflame products (Case Study at STIE student Widya Gama Lumajang). *Progress Conference*. 2(2). 277-283
- Pramesti, M. A., & Chasanah, U. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika*, 14(2). <https://doi.org/10.46306/Jbbe.V14i2.76>
- Purnama, Nadia, R. T. P. (2018). The Influence Of Price And Location Against The Decision Of Buying A Home In Pt Wiratama Group Unit Grand Mansion Johor Medan. *The International Workshop And Conference Of Asean Studies In Linguistics, Islamic Andarabic Education, Social Sciences And Educational Technology*, 1(1).
- Putri, Y. L., & Utomo, H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Comp Ambarawa). *Among Makarti*, 10(1). <https://doi.org/10.52353/Ama.V10i1.147>
- Shasfanny, H. W., Lukiana, N., dan Barlian, N. A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Bengkel Sugiono Motor di Kecamatan Randuangung. *Jobman: Journal of Organizatio and Business Management*.
- Sunyoto, D. (2019). *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi Dan Kasus)*. Cetakan Ke-3. Pt. Buku Seru.
- Triannah, L., Pranitasari, D., & Marichs, S. Z. (2017). Mangun Jaya 2 Tambun Selatan). In *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jurnal Stei Ekonomi* (Vol. 26).