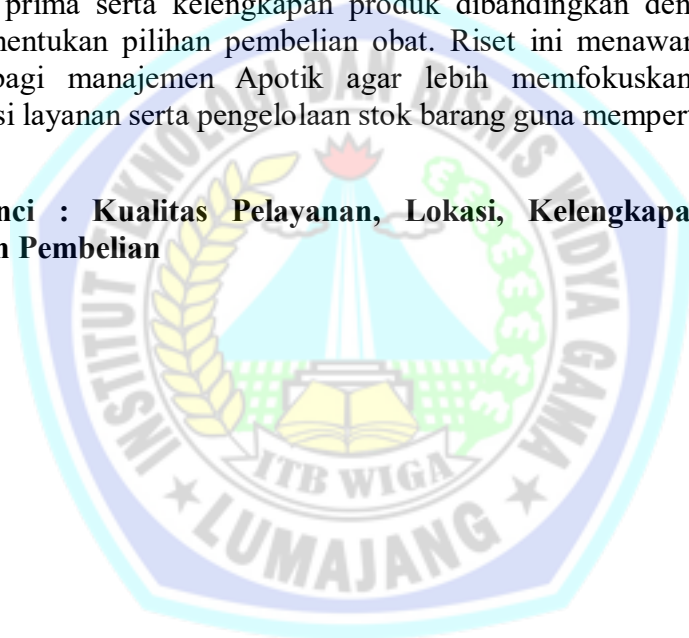


Abstrak

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengeksplorasi pengaruh kualitas pelayanan, lokasi, dan kelengkapan produk terhadap keputusan konsumen pada Apotik Karaissa Farma. Latar belakang studi ini berpijak pada kian intensifnya kompetisi di sektor farmasi serta urgensi penerapan strategi pemasaran yang adaptif dalam menarik dan mempertahankan pelanggan. Pendekatan yang diterapkan adalah kuantitatif, dengan teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran angket kepada 80 partisipan. Prosedur analisis data mencakup pengujian validitas, reliabilitas, serta penerapan regresi linear berganda. Temuan dalam riset ini memperlihatkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kelengkapan produk memiliki dampak positif dan signifikan terhadap pengambilan keputusan pembelian oleh konsumen. Sementara itu, variabel lokasi tidak menunjukkan korelasi yang berarti. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen lebih mengutamakan pelayanan prima serta kelengkapan produk dibandingkan dengan aspek lokasi dalam menentukan pilihan pembelian obat. Riset ini menawarkan rekomendasi aplikatif bagi manajemen Apotik agar lebih memfokuskan perhatian pada optimalisasi layanan serta pengelolaan stok barang guna mempertahankan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Lokasi, Kelengkapan Produk, dan Keputusan Pembelian



Abstrack

This study aims to explore the influence of service quality, location, and product completeness on consumer decisions at Karaissa Farma Pharmacy. The background of this study is based on the increasingly intense competition in the pharmaceutical sector and the urgency of implementing adaptive marketing strategies in attracting and retaining customers. The approach applied is quantitative, with data collection techniques carried out by distributing questionnaires to 80 participants. Data analysis procedures include testing validity, reliability, and the application of multiple linear regression. The findings in this study show that the variables of service quality and product completeness have a positive and significant impact on consumer purchasing decisions. Meanwhile, the location variable does not show a significant correlation. This shows that consumers prioritize excellent service and product completeness compared to the location aspect in determining their choice of drug purchases. This research offers applicable recommendations for Pharmacy management to focus more attention on optimizing services and managing stock of goods in order to maintain customer loyalty.

Keywords : Service Quality, Location, Product Completeness, and Buying Decision.

