

ABSTRACT

A purchase decision is a decision made from several alternatives caused by a person's need for a particular product or service. This study aims to analyze the influence of satisfaction, product quality, and preference for drug repurchase decisions in Kimia Farma pharmacies. The sample in this study amounted to 112 people data was taken using questionnaires then analyzed using multiple linear regression tests with the help of the SPSS program which previously tested the classical instruments and assumptions. Based on the results of multiple linear regression it can be seen variable coefficients (X1) 0.413, variable coefficients (X2) 0.148, and variable coefficients (X3) 0.325. Through the t test, it can be seen the results of the variable value of consumer satisfaction obtain the value of tcount 7.730 and sig. 0,000, the product quality variable obtains a tcount of 2.814 and sig. 0.05, and the preference variable obtained a tcount of 5.463 and sig. 0,000. So that it can be concluded that the variable customer satisfaction, product quality variables, and preference variables have a positive and significant effect on drug purchase decisions at Apotek Kimia Farma.

Keywords: *satisfaction, product quality, preferences, repurchase decisions*

ABSTRAK

Keputusan pembelian ulang adalah suatu keputusan yang dilakukan dari beberapa alternatif yang disebabkan oleh kebutuhan seseorang akan suatu produk atau jasa tertentu. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepuasan, kualitas produk, dan preferensi terhadap keputusan pembelian ulang obat di apotek Kimia Farma. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 112 orang data diambil dengan menggunakan kuesioner kemudian dianalisis menggunakan uji regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS yang sebelumnya dilakukan uji instrumen dan asumsi klasik. Berdasarkan hasil regresi linear berganda dapat diketahui koefisien variabel (X_1) 0,413, koefisien variabel (X_2) 0,148, dan koefisien variabel (X_3) 0,325. Melalui uji t dapat diketahui hasil nilai variabel kepuasan konsumen memperoleh nilai t_{hitung} 7,730 dan sig. 0,000, variabel kualitas produk memperoleh nilai t_{hitung} 2,814 dan sig. 0,05, dan variabel preferensi memperoleh nilai t_{hitung} 5,463 dan sig. 0,000. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan konsumen, variabel kualitas produk, dan variabel preferensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian obat di Apotek Kimia Farma.

Kata Kunci: kepuasan, kualitas produk, preferensi, keputusan pembelian ulang