

ABSTRAK

Rizkia Dewi Sartika Musa, 821309008. Mengajukan Karya Tulis Ilmiah dengan Judul **“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen di Apotek Afiah Farma Kota Gorontalo”** dibawah bimbingan Dewi R. Moo, S.Farm, M.Sc., Apt sebagai pembimbing I dan Hamsidar Hasan, S.Si, M.Si, Apt sebagai Pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi tentang Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen di Apotek Afiah Farma Kota Gorontalo.. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Sumber data dan informasi diperoleh melalui wawancara dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar yang mempengaruhi loyalitas konsumen di Apotek Afiah Farma Kota Gorontalo yakni harga obat yang lebih terjangkau dibanding dengan apotek lain, pelayanan apotek yang sudah memenuhi kebutuhan konsumen serta pemberian informasi obat yang cukup jelas dan mudah dimengerti. Selain itu faktor yang paling banyak mempengaruhi konsumen yaitu pelayanan petugas apotek yang dengan senang hati mau mencarikan obat alternatif lain sesuai dengan kebutuhan pasien.

Kata kunci : Loyalitas Konsumen, Apotek Afiah Farma Kota Gorontalo