

Studi kecenderungan pemilihan apotik oleh pelanggan di Kecamatan Ciledug Kota Tangerang tahun 2000

Firdaus Ismathuhom, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=92571&lokasi=lokal>

Abstrak

Regulasi yang mengatur tentang pembenian izin apotik adalah Peraturan Menteri Kesehatan N0.244/MenKes/SK/VI 1990 tanggal 28 Mei 1990 tentang ketentuan dan tata cara pembelian izin apotik, yang kemudian diperbaiki lagi dengan Permenkes RI Nomor 22/MenKes/Per/W 1993. Dalam peraturan menteri kesehatan tersebut di atas, ketentuan tentang jarak apotik satu dengan apotik lainnya dalam radius dan wilayah tertentu dihapuskan. Salah satu akibat dari kebijakan tersebut adalah bertambahnya jumlah apotik dan secara langsung membuat tingginya tingkat persaingan sesama apotik untuk menjangkau pelanggan.

Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui kecenderungan pemilihan apotik oleh pelanggan di Kecamatan Ciledug Kota Tangerang tahun 2000. Penelitian ini dilakukan dengan memakai metoda kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam pada informan yang terdiri dari pelanggan tetap, pelanggan tidak tetap dan pedagang besar farmasi. Dari hasil penelitian ini terlihat bahwa lokasi apotik, kelengkapan produk dan harga merupakan faktor utama yang menjadi pertimbangan pelanggan dalam pemilihan apotik, setelah itu barulah masalah pelayanan dan fasilitas masuk dalam pertimbangan pelanggan dalam memilih apotik.

Untuk dapat memenangkan persaingan di bisnis apotik, maka harus mampu mengidentifikasi harapan dasar dan harapan tambahan pelanggan yang menjadi segmen utama pelanggan. Selanjutnya harus dapat menyediakan produk dan layanan yang dapat memenuhi harapan atau kebutuhan dasar dan tambahan, sehingga pelanggan merasa apotik tersebut dapat memberikan nilai yang lebih dibanding pesaing. Akibatnya, tidak saja pelanggan menjadi puas, tetapi juga senang dan menjadi loyal.

<hr>

The regulation arranging the pharmacy licensing is Ministerial of Health Regulation No.244 MenKes/SK/V/1990 dated May 28, 1990 about the rules of pharmacy licensing. Rearranged with Ministerial of Health Regulation No.922 MenKes/Per/X/1993. In the regulation mentioned above certainty about distance between one and another pharmacy within the radius and certain area is eliminated. One of the results from the policy is the increase of the amount of pharmacy and directly caused high competition among the pharmacies in order to get customers.

The aim of this research is to find out the inclination in pharmacy preference by customers in sub district Ciledug, Tangerang City, year 2000. This research is using qualitative method. Data collected by in-depth interview conversation with regular and irregular customers and large trader of pharmacy. It is seen from this research that pharmacy location, product completeness and price are main factors to be considered by customers in choosing pharmacy. Then service matter and facilities are next factors to be considered.

To be the winner in pharmacy business competition, we should be able to identify customer's basic hope and furthermore hope that is being our customer's main segment. Then, we have to provide product and service that fulfill their hope or basic needs. Therefore, the customer feels that the pharmacy is more valuable than the competitor. The result is that the customer will satisfy, happy and be loyal.