

# Pengaruh Service Journey Quality (Sjq) Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Ritel Farmasi Dengan Strategi Omnichannel = The Effect of Service Journey Quality (SJQ) on Customer Loyalty in Pharmaceutical Retail with Omnichannel Strategy

Rahmat Gevano, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920524256&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Service Journey Quality (SJQ) adalah sebuah cara untuk mengukur bagaimana persepsi konsumen pada saat berinteraksi dengan kanal-kanal yang disediakan oleh ritel farmasi dengan strategi omnichannel, dimana SJQ terdiri dari tiga dimensi, yaitu journey seamlessness, journey coherence, dan journey personalization. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk melihat bagaimana SJQ mempengaruhi loyalitas dari konsumen ritel farmasi yang sudah menerapkan strategi omnichannel. Survei dilakukan terhadap 243 konsumen ritel farmasi dengan strategi omnichannel. Kuesioner disebarakan menggunakan aplikasi Whatsapp baik melalui Whatsapp grup maupun pesan secara pribadi. Data yang didapat kemudian diolah menggunakan aplikasi SmartPLS 3.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SJQ tidak dapat mempengaruhi customer loyalty secara langsung tetapi SJQ dapat memberikan pengaruh positif terhadap customer loyalty apabila dimediasi oleh service quality. Service quality memiliki pengaruh terhadap customer loyalty baik secara langsung maupun dimediasi oleh customer satisfaction. Dengan demikian dapat disimpulkan SJQ dapat memberikan pengaruh positif terhadap customer loyalty apabila diiringi oleh kualitas yang baik di setiap kanal maupun touchpoints dari sebuah ritel farmasi.

.....Service Journey Quality (SJQ) is a way to measure consumers' perception when interacting with the channels provided by omnichannel pharmaceutical retail. SJQ consists of three dimensions: journey seamlessness, journey coherence, and journey personalization. This research aims to examine how SJQ affects the loyalty of consumers in pharmaceutical retail who have implemented omnichannel strategies. A survey was conducted among 243 consumers of pharmaceutical retail with omnichannel strategies. The questionnaire was distributed using the Whatsapp application, both through group chats and private messages. The data obtained were then analyzed using the SmartPLS 3.0 application. The research findings indicate that SJQ does not directly influence customer loyalty. However, SJQ can have a positive impact on customer loyalty when mediated by service quality. Service quality has a direct influence on customer loyalty, both independently and when mediated by customer satisfaction. Therefore, it can be concluded that SJQ can have a positive influence on customer loyalty when accompanied by good quality across all channels and touchpoints of a pharmaceutical retail.