

ABSTRAK

DAMPAK PERSEBARAN APOTEK TERHADAP JUMLAH KUNJUNGAN APOTEK DI KOTA KEDIRI

Ferika Kurniawati¹, apt. Fidi Setyawan, S.Farm, M.Kes²

¹Program Studi S1 Farmasi, Universitas Strada Indonesia

²Dosen Farmasi, Universitas Strada Indonesia

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak persebaran apotek yang pesat terhadap jumlah kunjungan di Kota Kediri serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhinya. Latar belakang penelitian ini adalah peningkatan jumlah apotek di Kota Kediri dari 35 unit pada tahun 2021 menjadi 119 unit pada awal 2024, yang menciptakan persaingan ketat. Metode penelitian yang digunakan adalah metode campuran (*mixed-method*) yang menggabungkan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Data kuantitatif dikumpulkan melalui kuesioner kepada 480 responden yang terdiri dari masyarakat sekitar dan pengunjung di enam apotek sampel yang tersebar di tiga kecamatan. Data kualitatif diperoleh melalui wawancara mendalam dengan apoteker penanggung jawab. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persebaran apotek berpengaruh signifikan terhadap jumlah kunjungan ($p=0,005$). Analisis regresi linear berganda mengidentifikasi bahwa faktor yang paling dominan memengaruhi kunjungan adalah keterjangkauan apotek (koefisien beta 0,493), diikuti oleh pola pengobatan masyarakat (0,417), kepuasan pasien (0,363), dan jenis pelayanan (0,136). Secara kualitatif, ditemukan bahwa apotek beradaptasi dengan persaingan melalui strategi diferensiasi layanan, pemanfaatan pemasaran digital, dan kerja sama dengan praktisi kesehatan. Disimpulkan bahwa keberhasilan apotek dalam jangka panjang tidak hanya ditentukan oleh lokasi strategis, tetapi juga oleh kemampuan membangun loyalitas pelanggan melalui kualitas pelayanan dan kepercayaan.

Kata Kunci: Persebaran Apotek, Jumlah Kunjungan, Keterjangkauan, Kualitas Pelayanan, Persaingan Apotek, Kota Kediri.

ABSTRACT

THE IMPACT OF PHARMACY DISTRIBUTION ON THE NUMBER OF PHARMACY VISITS IN KEDIRI CITY

Ferika Kurniawati¹, apt. Fidi Setyawan, S.Farm, M.Kes²

¹Program Studi S1 Farmasi, Universitas Strada Indonesia

²Dosen Farmasi, Universitas Strada Indonesia

This study aims to analyze the impact of the rapid distribution of pharmacies on the number of visits in Kediri City and to identify the influencing factors. The background of this research is the increase in the number of pharmacies in Kediri City from 35 units in 2021 to 119 units in early 2024, creating intense competition. The research method used is a mixed-method approach that combines quantitative and qualitative approaches. Quantitative data were collected through questionnaires administered to 480 respondents, consisting of the local community and visitors at six sample pharmacies across three sub-districts. Qualitative data were obtained through in-depth interviews with supervising pharmacists. The results show that pharmacy distribution has a significant effect on the number of visits ($p=0.005$). Multiple linear regression analysis identified that the most dominant factor influencing visits is pharmacy accessibility (beta coefficient 0.493), followed by community treatment patterns (0.417), patient satisfaction (0.363), and type of service (0.136). Qualitatively, it was found that pharmacies adapt to competition through strategies of service differentiation, utilization of digital marketing, and collaboration with health practitioners. It is concluded that the long-term success of a pharmacy is determined not only by a strategic location but also by the ability to build customer loyalty through service quality and trust.

Keywords: *Pharmacy Distribution, Visit Frequency, Accessibility, Service Quality, Pharmacy Competition, Kediri City*