















sebesar 0,81. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan tingkat kepuasan PT SBF akan berpengaruh terhadap peningkatan tingkat loyalitas sebesar 81% dan akan berdampak pada peningkatan penjualan terhadap PT SBF. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang loyal terhadap PT Sawah Besar Farma akan tetap menjual produk PT Sawah Besar Farma lebih banyak dan lebih beragam.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka saran bagi PT Sawah Besar Farma guna meningkatkan tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggannya antara lain:

- a. Pihak manajemen PT Sawah Besar Farma perlu memprioritaskan pembenahan terhadap kinerja perusahaan yang dinilai masih kurang oleh pelanggan. Hal ini perlu dilakukan agar pelanggan apotek PT Sawah Besar Farma tidak berpindah ke PBF lain.
- b. Pihak manajemen PT Sawah Besar Farma perlu melakukan evaluasi tingkat kepuasan pelanggan secara kontinu agar dapat mengevaluasi kinerja perusahaan sehingga dapat meningkatkan penjualan perusahaan

### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Hair JF, Anderson RE, Tatham RL, Black WC. 1998. *Multivariate Data Analysis* (8 Ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall, Inc
- [2] Rangkuti F. 2002. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- [3] Sekaran U, Roger B. 2010. *Research Methods For Business: A Skill Building Approach*. UK: John Wiley & Sons Ltd.
- [4] Zeithaml VA, Parasuraman A, Berry LL. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.

- [5] \_\_\_\_\_. 1988. SERVQUAL: A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing* 64: 12-40.