

ABSTRAK

PT Cobra Dental Surabaya menjadi perusahaan yang menyediakan alat kesehatan khusus kedokteran gigi dan masih mendapat kepercayaan dari pelanggan hingga saat ini karena dapat memberikan kepuasan dan kepercayaan dengan pelanggan meskipun banyak kompetitor yang bermunculan dan bergerak di bidang yang sama. Sehingga loyalitas pelanggan dapat tercipta dengan komunikasi yang baik dari pihak perusahaan dan pelayanan yang di berikan oleh perusahaan. Penelitian ini membahas bagaimana pelanggan memiliki rasa loyalitas tinggi dengan perusahaan alat kesehatan khusus kedokteran gigi PT Cobra Dental Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan wawancara bersama beberapa narasumber dokter gigi setyo Susilo sebagai kepala bagian kesehatan di dinas kesehatan kota gresik, dokter gigi annisa ilmi sebagai dokter gigi di rumah sakit petrokimia gresik, dan bapak yudhi aprianto dari pihak perusahaan. Penelitian ini menggunakan observasi dan dokumentasi sebagai pendukung pengumpulan data yang dibutuhkan peneliti serta kajian literatur dari internet, jurnal, dan buku yang relevan atau yang masih berhubungan dengan penelitian ini. Hasil dari penelitian ini menunjukkan indikator kognitif, afektif, dan konatif masing-masing terpenuhi oleh pelanggan sehingga dapat menjadi landasan dan sebagai alasan pelanggan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan alat kesehatan khusus kedokteran gigi PT Cobra Dental Surabaya.

Kata Kunci: Loyalitas pelanggan. Alat Kesehatan, Pemasaran

ABSTRAC

PT Cobra Dental Surabaya is a company that provides special dental medical devices and still has the trust of customers to this day because it can provide satisfaction and trust with customers even though there are many competitors that have emerged and are engaged in the same field. So that customer loyalty can be created with good communication from the company and the services provided by the company. This study discusses how customers have a high sense of loyalty with the dental medical device company PT Cobra Dental Surabaya. This study uses a qualitative descriptive method, the data collection in this study was carried out by interviews with several speakers, dentist Setyo Susilo as the head of the health department at the Gresik City Health Office, dentist Annisa Ilmi as a dentist at Petrokimia Gresik Hospital, and Mr. Yudhi Aprianto from the company. This study uses observation and documentation as support for data collection needed by researchers as well as literature reviews from the internet, journals, and books that are relevant or still related to this research. The results of this study show that cognitive, affective, and conative indicators are each fulfilled by customers so that it can be the foundation and reason why customers have high loyalty to the dental medical device company PT Cobra Dental Surabaya.

Keywords: Customer loyalty. Medical Devices, Marketing