

## ABSTRAK

Aprilia Putriyane 01011190302

### **MENJAGA LOYALITAS KONSUMEN: PENGARUH FAKTOR KOMPETENSI, KEMAMPUAN, KEBAJIKAN, INFORMASI, DAN RISIKO PADA NIAT BELI ULANG OBAT TANPA RESEP DI REY MEDICAL**

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk menganalisis pengaruh positif dan negatif pada variabel kompetensi, kemampuan, kebajikan, informasi, risiko fisik, risiko psikologi, risiko sosial, dan risiko waktu terhadap niat beli ulang konsumen Rey Medical. Peneliti menggunakan SmartPLS 4 sebagai pengukuran *outer model* dan *inner model*. Penelitian *outer model* yang mencakup pengujian pada *outer loading*, *composite reliability*, *construct validity*, dan *discriminant validity*. Sedangkan, pada penelitian *inner model* mencakup pengujian pada uji multikolinearitas (VIF), *Rsquare*, *Fsquare*, dan relevansi prediktif. Penelitian ini menggunakan 33 responden untuk *pretest* dan 126 responden untuk *actual test* dengan kriteria pernah membeli obat non-resep dan berbelanja di Rey Medical. Penelitian ini dilakukan selama kurang lebih 4 bulan, yaitu dari bulan Januari sampai April. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa: (1) terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kompetensi (*competence*), kemampuan (*ability*), serta risiko psikologi (*psychological risk*) terhadap niat beli ulang (*intention to repurchase*), (2) tidak adanya terjadi hubungan yang signifikan antara variabel kebajikan (*benevolence*), penyediaan informasi (*provision of information*), risiko fisik (*physical risk*), risiko sosial (*social risk*), dan risiko waktu (*time risk*) dengan niat beli ulang (*intention to repurchase*).

**Kata kunci:** Kompetensi (*competence*), Kemampuan (*ability*), Kebajikan (*benevolence*), Penyediaan Informasi (*provision of information*), Risiko Fisik (*physical risk*), Risiko Psikologi (*psychological risk*), Risiko Sosial (*social risk*), Risiko Waktu (*time risk*), dan Niat Beli Ulang (*intention to repurchase*).