

ABSTRAK

Putri, Amellia Priani. 2024. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kelengkapan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Apotek Sehat Farma Sungai Lulut)”. Skripsi. Program Studi S1-Manajemen. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia (STIMI) Banjarmasin. Pembimbing (1) Syamsuddinnor (2) Alfiannor.

Kesehatan menjadi kebutuhan dasar yang sangat penting saat ini, mengingat meningkatnya jumlah penyakit, pencemaran lingkungan dan perubahan cuaca yang ekstrim. Apotek merupakan salah satu penyedia layanan kesehatan bidang farmasi yang berperan menyediakan obat-obatan kepada masyarakat. Persaingan bisnis apotek dalam industri farmasi di era globalisasi semakin ketat, sehingga perusahaan dituntut untuk mengembangkan strategi pemasaran demi mencapai kepuasan pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kelengkapan produk terhadap kepuasan pelanggan (studi pada Apotek Sehat Farma Sungai Lulut).

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian *asosiatif kausal*. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif yang dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Apotek Sehat Farma Sungai Lulut. Sampel penelitian diambil menggunakan teknik *random sampling* dan menggunakan metode Slovin sehingga didapat jumlah sampel sebanyak 95 responden. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis kuantitatif dengan menggunakan program SPSS versi 25.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kelengkapan produk secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan dan kelengkapan produk secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Studi pada Apotek Sehat Farma Sungai Lulut). Terkait kualitas pelayanan, disarankan untuk memperhatikan penampilan dan fasilitas apotek seperti menyediakan layanan pembayaran non tunai. Terkait kelengkapan produk, disarankan untuk menambah variasi jenis produk yang dijual dan memastikan stok produk selalu tersedia di Apotek Sehat Farma.

Kata Kunci: kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, kelengkapan produk

ABSTRACT

Putri, Amellia Priani. 2024. *“The Effect of Service Quality and Product Completeness on Customer Satisfaction (Study at Apotek Sehat Farma Sungai Lulut)”*. Thesis. S1-Management Study Program. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia (STIMI) Banjarmasin. Advisors (1) Syamsuddinnor (2) Alfiannor.

Health is a very important basic need today, given the increasing number of diseases, environmental pollution and extreme weather changes. Pharmacy is one of the pharmaceutical health service providers whose role is to provide medicines to the public. Pharmacy business competition in the pharmaceutical industry in the era of globalization is getting tougher, so companies are required to develop marketing strategies to achieve customer satisfaction. The purpose of this study was to analyze the effect of service quality and product completeness on customer satisfaction (study at Apotek Sehat Farma Sungai Lulut).

This research uses a type of causal associative research. The research method used is a quantitative method which is analyzed using multiple linear regression. The population in this study were customers of the Apotek Sehat Farma Sungai Lulut. The research sample was taken using random sampling technique and using the Slovin method so that a sample size of 95 respondents was obtained. The data collection method used was a questionnaire. The data analysis technique uses quantitative analysis techniques using SPSS version 25.

The results of this study indicate that service quality partially has a positive and significant effect on customer satisfaction. Product completeness partially has a positive and significant effect on customer satisfaction. Service quality and product completeness simultaneously have a positive and significant effect on customer satisfaction (Study at Apotek Sehat Farma Sungai Lulut). Regarding service quality, it is recommended to pay attention to the appearance and facilities of pharmacies such as providing non-cash payment services. Regarding product completeness, it is recommended to increase the variety of types of product sold and ensure that product stock is always available at Apotek Sehat Farma.

Keywords: customer satisfaction, service quality, product completeness