

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan, dan kelengkapan produk terhadap kepuasan pelanggan Apotek k-24 Bondowoso. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Apotek k-24 Bondowoso. Pemilihan sampel menggunakan purposive sampling. Yaitu 100 responden yang layak digunakan dalam penelitian ini. Teknik analisis yang digunakan meliputi uji instrument data (uji validitas, dan uji reabilitas), analisis regresi linear berganda, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heterokedastisitas), dan uji hipotesis (uji F, uji T, koefisien determinasi). Hasil pengujian fasilitas, kualitas pelayanan, dan kelengkapan produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Apotek K-24 Bondowoso.

Kata kunci: kepuasan pelanggan, fasilitas, kualitas pelayanan, kelengkapan produk.

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of facilities, service quality, and completeness of the product on customer satisfaction Apotek k-24 Bondowoso. Population in this research is all customer of Apotek k-24 Bondowoso. Sample selection using purposive sampling. That is 100 respondents worthy of use in this study. Analytical techniques used include instrumentation test (validity test and reliability test), multiple linear regression analysis, klsik assumption test (normality test, multicollinearity test, heterokedasticity test), and hypothesis test (F test, T test, coefficient of determination). The results of facility testing, service quality, and completeness of the product have a positive effect on customer satisfaction Apotek K-24 Bondowoso.

Keyword: *customer satisfaction, facilities, service quality, product completeness.*