

## ABSTRAK

Andika Surya Dharma : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Produk, dan Kesesuaian Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Mujur Indo Persada Cabang Kota Tanjungpinang.

Dosen Pembimbing I: Dr. Rafki RS, S.E., M.M

Dosen Pembimbing II: Risdya Absari Indah Pratiwi, S.E., M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kelengkapan produk dan kesesuaian harga terhadap kepuasan pelanggan PT Mujur Indo Persada cabang Kota Tanjungpinang. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu toko obat, apotek, klinik dan puskesmas di Kota Tanjungpinang dan Kabupaten Bintan yang pernah melakukan pengadaan obat pada PT Mujur Indo Persada cabang Kota Tanjungpinang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 80 responden. Sampel yang digunakan pada penelitian ini berjenis *probability sampling* dengan menggunakan teknik sampling jenuh atau sensus. Sumber data dikumpulkan melalui kuesioner dan studi pustaka. Penelitian dilakukan menggunakan SPSS versi 30. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Produk dan Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Sedangkan secara simultan Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Produk dan Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan PT Mujur Indo Persada Cabang Kota Tanjungpinang.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Produk, Kesesuaian Harga, Kepuasan Pelanggan**

## **ABSTRACT**

Andika Surya Dharma : *Influence Service Quality, Product Completeness, and Price Suitability Toward Costumer Satisfaction PT Mujur Indo Persada Cabang Kota Tanjungpinang.*

*Advisor I: Dr. Rafki RS. S.E., M.M*

*Advisor II: Risdy Absari Indah*

*Pratiwi, S.E., M.Si*

*This study aims to determine the effect of service quality, product completeness and price suitability on customer satisfaction of PT Mujur Indo Persada, Tanjungpinang City branch. The population used in this study are drug stores, pharmacies, clinics and health centers in Tanjungpinang City and Bintan Regency that have procured drugs at PT Mujur Indo Persada, Tanjungpinang City branch. This study uses a quantitative method with a sample size of 80 respondents. The sample used in this research is probability sampling type using saturated sampling technique or census. Data sources were collected through questionnaires and literature studies. Based on the results of the study, it shows that partially Service Quality, Product Completeness and Price suitability have a positive and significant effect on Customer Satisfaction. While simultaneously Service Quality, Product Completeness and Price suitability have a positive and significant effect on Customer Satisfaction of PT Mujur Indo Persada Tanjungpinang City.*

***Keyword : Service Quality, Product Completeness, Price Suitability, Costumer Satisfaction***