

## ABSTRAK

**Lathifah Nurhani.** 2023. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kelengkapan Produk terhadap Kepuasan Pelanggan di Noona Cosmetic Centre Banjarmasin*. Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Dra. Naimah, M.H.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Produk dan Kepuasan Pelanggan

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya tren kebutuhan masyarakat terhadap produk kecantikan dan perawatan tubuh sehingga membuat banyaknya produk kecantikan yang muncul, mulai dari *skincare* maupun *make up*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui variabel kualitas pelayanan dan kelengkapan produk berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepuasan pelanggan di Noona Cosmetic Centre Banjarmasin.

Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan metode kuantitatif. Teknik yang digunakan adalah *probability sampling random sampling* menggunakan Teknik analisis regresi berganda dengan bantuan *SPSS versi 22*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: Variabel kualitas pelayanan (X1) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 8,843 lebih besar dari  $t_{tabel}$  1,972 dengan nilai tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Variabel kelengkapan produk atau (X2) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan nilai  $t_{hitung}$  5,556 lebih besar dari  $t_{tabel}$  1,972 dengan nilai tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Semua variabel kualitas pelayanan dan kelengkapan produk berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan dengan  $F_{hitung}$  sebesar 230,903 lebih besar dari  $F_{tabel}$  3,05 dan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05.