

## ABSTRAK

Skripsi ini mengkaji tentang pengaruh kelengkapan produk kosmetik terhadap kepuasan pelanggan pada Toko Amanda Market Simpang Rangkaya Kecamatan Tanah Luas Kabupaten Aceh Utara. Pertanyaan utama yang ingin dijawab dalam studi ini adalah apakah kelengkapan produk salah satu pengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan pelanggan, sehingga membuat Toko Amanda Market Simpang Rangkaya selalu ramai dikunjungi oleh pelanggan. Walaupun Toko ini baru berdiri pada tahun 2020. Salah satu produk yang tergolong laris di toko ini adalah kosmetik. Jenis penelitian ini kuantitatif dengan menggunakan metode survei dan teknik pengumpulan data yaitu kuesioner (angket) berbentuk *print out* yang diberikan kepada pelanggan Toko Amanda Market Simpang Rangkaya dengan jumlah responden sebanyak 96 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah uji instrument dan uji asumsi klasik serta menggunakan uji regresi linear sederhana dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 25 guna membantu peneliti dalam menghitung data yang telah diperoleh. Dan pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kelengkapan produk salah satu yang membuat Toko Amanda Market Simpang Rangkaya selalu ramai dikunjungi. Sudah terjawab dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti didapatkan hasil yaitu nilai signifikansi dari variabel kelengkapan produk adalah sebesar 0,000 atau lebih kecil dari tingkat signifikan yang digunakan yaitu 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), serta nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu 1,98472 ( $3,682 > 1,98498$ ), Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa variabel kelengkapan produk (X) kosmetik berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) pada Toko Amanda Market Simpang Rangkaya Kecamatan Tanah Luas Kabupaten Aceh Utara ( $H_a$  diterima).

**Kata kunci: Kelengkapan Produk, Kepuasan Pelanggan, Kosmetik**

## **ABSTRACT**

*This thesis examines the effect of the completeness of cosmetic products on customer satisfaction at Amanda Market Simpang Rangkaya Shop, Tanah Luas District, North Aceh Regency. The main question to be answered in this study is whether the completeness of the product is one of the influences on the satisfaction felt by customers, thus making the Amanda Market Simpang Rangkaya Store always crowded with customers. Although this shop was only established in 2020. One of the best-selling products in this shop is cosmetics. This type of research is quantitative using survey methods and data collection techniques, namely questionnaires (questionnaires) in the form of printouts given to customers of Amanda Market Simpang Rangkaya Stores with 96 respondents. The data analysis method used is the instrument test and the classical assumption test and uses a simple linear regression test with the help of SPSS version 25 software to assist researchers in calculating the data that has been obtained. And in this study it can be concluded that the completeness of the product is one of the things that makes Amanda Market Simpang Rangkaya Store always crowded. It has been answered from the results of research conducted by researchers, the results obtained are the significance value of the product completeness variable is 0.000 or smaller than the significant level used, namely 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ), and the tcount value is greater than the ttable, namely 1.98472 ( $3.682 > 1.98498$ ), so it can be concluded that the hypothesis stating that the cosmetic product completeness variable (X) has a positive and significant effect on the customer satisfaction variable (Y) at Amanda Market Simpang Rangkaya Shop, Tanah Luas District, North Aceh Regency ( $H_a$  accepted).*

**Keywords: Product Completeness, Customer Satisfaction, Cosmetics**