

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi *service quality* terhadap kepuasan pelanggan dalam penerapan manajemen Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di PT Anugrah Argon Medica. Tujuan SMM ISO 9001 salah satunya adalah meningkatkan kepuasan pelanggan, oleh karena itu perusahaan perlu mengukur perbaikan dimensi apa yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode kuesioner dengan pertanyaan yang dirancang dan dianalisis regresi linear berganda. Sampel adalah semua pelanggan di PT Anugrah Argon Medica yang terdiri dari beberapa outlet baik apotik, toko obat, rumah sakit, klinik, laboratorium dan lainnya. Jumlah sampel yang ada sebanyak 92 sampel dari total populasi 1043 pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan dimensi *Tangible* secara parsial berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Anugrah Argon Medica. Sedangkan variabel *Responsiveness*, *Reliability*, *Empathy* dan *Assurance* tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Dimana pengaruh dimensi *Tangible* yaitu fasilitas fisik, peralatan, perlengkapan akan meningkatkan kualitas yang diberikan PT Anugrah Argon Medica kepada kepuasan pelanggan. Sedangkan variabilitas Kepuasan Pelanggan di PT Anugrah Argon Medica terjadi disebabkan oleh Dimensi *Tangible*, *Responsiveness*, *Reliability*, *Empathy* dan *Assurance* sebesar 52.3.0%, dan sisanya sebesar 47.7%.

Kata Kunci: *service quality*, dimensi, kepuasan pelanggan, sistem manajemen mutu, ISO 9001: 2018, regresi

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## ABSTRACT

*This research aims at understanding the effect of service quality dimension on customer satisfaction in terms of quality service management application (ISO 9001:2008) in PT Anugrah Argon Medica. The purpose of SMM ISO 9001 application is intended to increase customer satisfaction; therefore, the company needs to measure dimensional improvement to better improve customer satisfaction. Data collection is done through questionnaire method designed and analysed using multiple linear regression. The sample will be all customers of PT Anugrah Argon Medica consisting of multiple outlets such as apothecary, drugstore, hospital, clinic, laboratory and many others. The sample that will be presented numbered 92 samples collected from 1043 customers. The research result showed that the tangible dimension partially affects positively customer satisfaction in PT Anugrah Argon Medica, while variables such as responsiveness, reliability, empathy, and assurance do not affect customer satisfaction. Whereas the quality that is given by PT Anugrah Argon Medica affects customer satisfaction. On the other hand, customer satisfaction variables in PT Anugrah Argon Medica occurred because the Dimensional Tangible, responsiveness, empathy and assurance amount to 52.30% and the rest 47.7%.*

*Key Word: Quality Service, Dimension, Customer Satisfaction, effective management system, ISO 9001: 2018, regression*



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA