

**PENGARUH KERAGAMAN PRODUK DAN *PRODUCT KNOWLEDGE*
TENAGA TEKNIS KEFARMASIAN (TTK) TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN
DI APOTEK SERASI BANYUASIN**



**UNIVERSITAS
SUMATERA SELATAN**

SKRIPSI

Disusun Oleh :
**PUTRI NUR KARIMA
22612010068**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN
PALEMBANG
2026**

**PENGARUH KERAGAMAN PRODUK DAN *PRODUCT KNOWLEDGE*
TENAGA TEKNIS KEFARMASIAN (TTK)
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI APOTEK SERASI BANYUASIN**



**UNIVERSITAS
SUMATERA SELATAN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Strata 1 (S-1) Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi
Universitas Sumatera Selatan

Disusun Oleh :

**PUTRI NUR KARIMA
22612010068**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN
PALEMBANG**

2026

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KERAGAMAN PRODUK DAN *PRODUCT KNOWLEDGE* TENAGA TEKNIS KEFARMASIAN (TTK) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI APOTEK SERASI BANYUASIN

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Selatan.

NAMA : PUTRI NUR KARIMA

NIM : 22612010068

Skripsi ini telah disetujui dan disahkan pada :

Hari : SELASA

Tanggal : 28 JULI 2026

**Pj. Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Sumatera Selatan**



Dr. Riri Hanifa, S.E., M.M

NUPTK. 3855762663230242

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh keragaman produk dan *product knowledge* Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK) terhadap kepuasan konsumen di Apotek Serasi Banyuasin. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Sampel penelitian berjumlah 96 responden yang dipilih menggunakan teknik *simple random sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, kemudian dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi dengan bantuan program SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keragaman produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, *product knowledge* Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK) juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Secara simultan, keragaman produk dan *product knowledge* Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Apotek Serasi Banyuasin.

Kata kunci: Keragaman Produk, *Product Knowledge*, Tenaga Teknis Kefarmasian, Kepuasan Konsumen.

ABSTRAK

This study aimed to determine the effect of product variety and the product knowledge of Pharmacy Technicians (TTK) on customer satisfaction at Apotek Serasi Banyuasin. This research employed a quantitative method with an associative approach. The sample consisted of 96 respondents selected using a simple random sampling technique. Data were collected through questionnaires and analyzed using validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, t-test, F-test, and the coefficient of determination with the assistance of SPSS software.

The results showed that product variety had a positive and significant effect on customer satisfaction. The product knowledge of Pharmacy Technicians (TTK) also had a positive and significant effect on customer satisfaction. Simultaneously, product variety and the product knowledge of Pharmacy Technicians (TTK) had a positive and significant effect on customer satisfaction at Apotek Serasi Banyuasin.

Keywords: *Product Variety, Product Knowledge, Pharmacy Technicians, Customer Satisfaction.*