

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI, DAN HARGA TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN DI APOTEK SEHAT FARMA MADIUN**

**SKRIPSI**



Oleh:  
**SAFFA NAZIRA AURYKE SKEPY**  
NPM. 22042010246

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
SURABAYA**

**2026**

**LEMBAR PERSETUJUAN**


**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI, DAN HARGA TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN DI APOTEK SEHAT FARMA MADIUN**

Disusun Oleh:

Saffa Nazira Auryke Skepy  
22042010246

Telah Disetujui Untuk Mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,  
**PEMBIMBING UTAMA**

  
Yanda Bara Kusuma, S.AB., M.AB  
NIP. 198910302020121007

Mengetahui,  
**DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK**

  
Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si.  
NIP. 196804182021211006

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI, DAN HARGA TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN DI APOTEK SEHAT FARMA MADIUN**

Disusun Oleh:

**SAFFA NAZIRA AURYKE SKEPY**

**22042010246**

**“Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur  
Pada tanggal 02 Juli 2026**


Menyetujui

**PEMBIMBING UTAMA**


**TIM PENGUJI**

**1. Ketua**


  
**Yanda Bara Kusuma, S.AB., M.AB**  
**NIP. 198910302020121007**

  
**Dr. Nurhadi., M.Si**  
**NIP. 196902011994031001**

**2. Sekretaris**

  
**Nurul Azizah, S.AB., M.AB**  
**NIP. 199105012024062001**

**3. Anggota**

  
**Yanda Bara Kusuma, S.AB., M.AB**  
**NIP. 198910302020121007**

Mengetahui,

**DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK**

  
**Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si.**  
**NIP. 196804182021211006**

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Saffa Nazira Auryke Skepy  
NPM : 22042010246  
Program : Sarjana (S1)  
Program Studi : Administrasi Bisnis  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas-Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi\* ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis distasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Desertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 02 Juli 2026

Yang Membuat Pernyataan



Saffa Nazira Auryke Skepy  
NPM.22042010246

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen di Apotek Sehat Farma Madiun”** ini dapat diselesaikan guna memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan pada Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur.

Secara khusus, penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Yanda Bara Kusuma, S.AB., M.AB., selaku dosen pembimbing, yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta kritik yang membangun sepanjang proses penyusunan skripsi ini. Selain itu, penulis juga ingin menyampaikan banyak ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Acep Samsudin, S.Sos., MM, MA, selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Segenap dosen dan staf Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Kedua orang tua saya, terkhusus ibu saya yang telah memberikan cinta, doa, dan pengorbanan yang menjadi fondasi utama dalam setiap langkah pencapaian ini, terima kasih atas restu dan kepercayaan yang selalu

menguatkan di sepanjang perjalanan dan juga seluruh anggota keluarga saya terutama saudara kandung saya dan nenek saya, terima kasih atas segala doa, dukungan, dan motivasi yang telah diberikan.

5. Teman-teman saya yang selalu memberikan dukungan, bantuan, motivasi, dan doa dalam setiap langkah saya di perkuliahan ini.

Penulis berharap skripsi ini dapat menjadi ilmu yang bermanfaat bagi siapapun yang membacanya. Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangannya dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat dibutuhkan untuk memperbaiki skripsi ini.

Surabaya, 01 April 2026

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	16
1.3 Tujuan Penelitian.....	16
1.4 Manfaat Penelitian.....	17
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>19</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	19
2.2 Landasan Teori .....	27
2.2.1 Pemasaran .....	27
2.2.2 Kualitas Pelayanan.....	34
2.2.3 Lokasi.....	43
2.2.4 Kepuasan Konsumen .....	55
2.3 Hubungan Antar Variabel .....	59
2.3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen .....	59
2.3.2 Hubungan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen .....	60
2.3.3 Hubungan Harga terhadap Kepuasan Konsumen .....	61
2.4 Kerangka Berpikir.....	63
2.5 Hipotesis .....	64
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>65</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	65
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	65
3.2.1 Definisi Operasional .....	65
3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel .....	79
3.3.1 Populasi.....	79
3.3.2 Sampel .....	79
3.4 Jenis Data, Sumber Data, dan Teknik Pengumpulan Data.....	81
3.4.1 Jenis Data.....	81

3.4.2 Sumber Data .....	81
3.4.3 Teknik Pengumpulan Data.....	82
3.5 Teknik Analisis Data .....	82
3.5.1 Uji Validitas .....	82
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	83
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	84
3.5.4 Analisis Regresi Linier Berganda .....	87
3.5.5 Uji Hipotesis .....	88
3.4 Waktu Penelitian .....	92
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>93</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	93
4.1.1 Profil Apotek Sehat Farma Madiun .....	93
4.2 Penyajian Data Hasil Penelitian .....	94
4.2.1 Deskripsi Berdasarkan Jenis Kelamin .....	94
4.2.2 Deskripsi Berdasarkan Usia.....	95
4.2.3 Deskripsi Berdasarkan Pekerjaan .....	96
4.2.4 Deskripsi Berdasarkan Intensitas Pembelian.....	97
4.2.5 Deskripsi Jawaban Responden.....	98
4.3.1 Uji Validitas .....	106
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	109
4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	109
4.3.4 Analisis Linier Berganda .....	113
4.3.5 Uji Hipotesis .....	115
4.4 Pembahasan .....	120
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen .....	120
4.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	121
4.4.3 Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen.....	123
4.4.4 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen.....	124
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>131</b>
5.1 Kesimpulan.....	131
5.2 Saran .....	131
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>132</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>137</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Daftar Produk Kesehatan yang Populer .....	3
Gambar 1. 2 Jumlah Apotek yang Berkembang di Indonesia.....	6
Gambar 1. 3 Data Kepuasan Konsumen di Apotek Sehat Farma .....	8
Gambar 1. 4 Daftar Produk dan Harga di Apotek Sehat Farma.....	15
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir .....	63
Gambar 3. 1 Kurva Uji F.....	89
Gambar 3. 2 Kurva Uji t.....	91

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Apotek di Sekitar Apotek Sehat Farma .....	9
Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian .....	24
Tabel 3.1 Tabel Definisi Operasional Variabel.....	72
Tabel 3.1 Tabel Skor Pengukuran Skala Likert .....	78
Tabel 4. 1 Tabel Berdasarkan Jenis Kelamin.....	94
Tabel 4. 2 Tabel Berdasarkan Usia .....	95
Tabel 4. 3 Tabel Berdasarkan Pekerjaan.....	96
Tabel 4. 4 Tabel Berdasarkan Intensitas Pembelian .....	97
Tabel 4. 5 Kriteria Penilaian Rata-Rata (Mean).....	98
Tabel 4. 6 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X1) .....	99
Tabel 4. 7 Deskripsi Variabel Lokasi (X2) .....	101
Tabel 4. 8 Deskripsi Variabel Harga (X3) .....	103
Tabel 4. 9 Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	105
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1) .....	107
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Lokasi (X2) .....	107
Tabel 4. 12 Uji Validitas Harga (X3).....	108
Tabel 4. 13 Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y) .....	108
Tabel 4. 14 Hasil Uji Realibitas .....	109
Tabel 4. 15 Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov Smirnov .....	110
Tabel 4. 16 Hasil Uji Multikolinieritas .....	111
Tabel 4. 17 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	113
Tabel 4. 18 Analisis Linier Berganda .....	114
Tabel 4. 19 Hasil Uji Simultan.....	115
Tabel 4. 20 Hasil Uji Parsial (t) .....	116
Tabel 4. 21 Matriks Hasil Penelitian.....	126

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian.....	137
Lampiran 2: Tabulasi Data Karakteristik Responden .....	143
Lampiran 3: Tabulasi Data Responden .....	147
Lampiran 4: Output SPSS .....	159
Lampiran 5: LoA Artikel Jurnal Ilmiah .....	159
Lampiran 6: Surat Keterangan Hasil Plagiasi Fakultas .....	159

## ABSTRAK

### **Saffa Nazira Auryke Skepy, 22042010246, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen di Apotek Sehat Farma Madiun**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, lokasi, dan harga terhadap kepuasan pelanggan di Apotek Sehat Farma di Madiun. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif asosiatif dengan jumlah sampel sebanyak 124 responden, yang ditentukan menggunakan rumus Slovin. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada konsumen dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan SPSS versi 31. Proses analisis data meliputi uji validitas, uji reliabilitas, asumsi klasik, uji parsial (uji-t), dan uji simultan (uji-F). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan, lokasi, dan harga secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Secara parsial, ketiga variabel tersebut juga menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen, dengan variabel harga memiliki pengaruh yang paling dominan. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan, pemilihan lokasi yang strategis, dan penetapan harga yang tepat dapat berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pelanggan di Apotek Sehat Farma Madiun.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Lokasi, Harga, Apotek Sehat Farma

## ABSTRACT

**Saffa Nazira Auryke Skepy, 22042010246, *The Influence of Service Quality, Location, and Price on Consumer Satisfaction at The Sehat Farma Madiun Pharmacy***

*This study aims to analyze the influence of service quality, location, and price on customer satisfaction at Sehat Farma Pharmacy in Madiun. The method used in this study is an associative quantitative approach with a sample size of 124 respondents, determined using the Slovin formula. Data were collected through the distribution of questionnaires to consumers and analyzed using multiple linear regression with the aid of SPSS version 31. The data analysis process included validity tests, reliability tests, classical assumptions, partial tests (t-tests), and simultaneous tests (F-tests). The results of the study indicate that service quality, location, and price simultaneously have a positive and significant effect on consumer satisfaction, with a significance value of 0.000. Partially, these three variables also show a significant effect on consumer satisfaction, with the price variable having the most dominant influence. These findings indicate that improving service quality, selecting a strategic location, and setting appropriate prices can contribute to increased customer satisfaction at Apotek Sehat Farma Madiun.*

*Keywords: Service Quality, Location, Customer Satisfaction, Sehat Farma Pharmacy*