

**PENGARUH LOKASI, KERAGAMAN PRODUK, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI APOTEK MULYA FARMA
GRIBIG, GEBOG, KUDUS**



SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
Dalam Bidang Manajemen Bisnis Syariah (MBS)**

Oleh:

**Rifqi Al Ghiffary
NIM 1720310146**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
2024**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat: Jalan Conge Ngembalrejo Bae Kotak Pos 51 Kudus 59322
Telp. (0291) 432677 Fax. 441613, 438818

email: febi@iainkudus.ac.id, febi@iainkudus.ac.id, website:
www.iainkudus.ac.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi Saudara:

Nama : Rifqi Al Ghiffary
NIM : 1720310146
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)
Prodi : Manajemen Bisnis Syariah (MBS)
Judul Skripsi : Pengaruh Lokasi, Keragaman Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Apotek Mulya Farma Gribig, Gebog, Kudus

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 12 September 2023 sampai dengan 20 Mei 2024 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosah.

Kudus, 20 Mei 2024
Pembimbing

Iwan Fahri Cahyadi, S.P., M.M.
NIP. 197004282023211001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Alamat: Jalan Conge Ngembalrejo Bac Kotak Pos 51 Kudus 59322
 Telp. (0291) 432677 Fax. 441613, 438818
 email: febi@iainkudus.ac.id, febiiainkudus@gmail.com, website:
www.iainkudus.ac.id

PENGESAHAN MUNAQOSAH

Yang bertandatangan di bawah ini menyatakan, bahwa skripsi Saudara :

- Nama : Rifqi Al Ghiffary
- NIM : 1720310146
- Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)
- Prodi : Manajemen Bisnis Syariah (MBS)
- Judul : Pengaruh Lokasi, Keragaman Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Apotek Mulya Farma Gribig, Gebog, Kudus

Telah diujikan pada **13 Juni 2024** dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Majelis Munaqosah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. H. Murtadho Ridwan, M.Sh.</u> NIP. 197606272009011006 Ketua/Penguji I	21-06-24	
<u>Junaldi Abdullah, S.Ag., M.Hum.</u> NIP. 197801302006041002 Penguji II	21-06-24	
<u>Danang Kurniawan, S.E., M.M.</u> NIP. 198904151036042016 Sekretaris	21-06-24	
<u>Iwan Fahri Cahyadi, S.P., M.M.</u> NIP. 197004282023211001 Dosen Pembimbing	21-06-24	
<u>Dr. Ahmad Supriyadi, S.Ag., M.Hum.</u> NIP. 197507202003121003 Dekan	21-06-24	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, Saya **Rifqi Al Ghiffary NIM. 1720310146** menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini:

1. Seluruhnya merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan dalam bentuk dan untuk keperluan apapun; dan
2. Tidak berisi material yang pernah ditulis orang lain kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan rujukan dalam penulisan skripsi ini.

Saya bersedia menerima sanksi apabila di kemudian hari ditemukan ketidak benaran pernyataan saya ini.

Kudus, 20 Mei 2024
Yang menyatakan,



Rifqi Al Ghiffary
NIM. 1720310146

MOTTO

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya."
(QS. Al-Baqarah Ayat 286)



PERSEMBAHAN

Dalam upaya besar yang saya lakukan untuk mengejar cahaya ilmu Allah yang tak terhingga, dengan dedikasi waktu, energi, dan sumber daya yang saya persembahkan, saya ingin mendedikasikan karya tulis skripsi ini kepada semua yang selalu berada di sisi saya, dengan harapan untuk keindahan bersama. Dengan rasa syukur yang dalam, saya persembahkan karya kecil ini kepada mereka :

1. Saya persembahkan kepada Allah SWT Yang Maha Kuasa, hanya kepada-Nya saya tundukkan diri, karena dalam limpahan rahmat dan petunjuk-Nya, saya menaruh harapan dalam setiap langkah hidup.
2. Sungguh tak terhingga rasa terima kasihku kepada orang tua tercintaku, Bapak Mustofa, Ibu Siti Lestari dan Almarhumah Ibu Khali Suroyya. Mereka telah memberikan semangat, kasih sayang, perhatian, dan pengorbanan yang tak terhingga, yang membentuk diriku seperti saat ini. Tanpa doa restu serta cinta dari mereka, perjalanan hidupku takkan pernah sampai ke titik ini.
3. Teruntuk saudara-saudaraku, Rahmat Azhar Affany, Hammam Akhnaify, Wildan Habiby, dan Nadia Salwa Aulia, yang selalu menjaga kesabaran dan selalu memotivasi saya untuk mencapai yang terbaik dalam meraih segala impian dan prestasi saya.
4. Seluruh Dosen IAIN Kudus terkhusus dosen pembimbing saya Bapak Iwan Fahri Cahyadi, S.P., M.M., yang selalu meluangkan waktu dan energinya untuk membimbing saya dalam perjalanan penyusunan skripsi. Saya sangat berterima kasih atas bimbingan serta arahan yang telah diberikan selama ini.
5. Untuk sahabatku Bang Ganang, Bang Syafaat, Shodikun, Andri, Dimas, dan seluruh anggota Grup WA TEAM DIRUMAH AJA, juga teman seperjuangan saya dari MBS-D2017 terimakasih karena telah menemani sampai terselesaikannya skripsi ini.
6. Almamater Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Konsonan Tunggal						Vokal	
ب	B/b	ش	Sy/sy	ل	L/l	ا	tanpa tanda
ت	T/t	ص	S{/s}	م	M/m	اَ..	A/a
ث	S{/s}	ض	D{/d}	ن	N/n	اِ..	I/i
ج	J/j	ط	T{/t}	و	W/w	اُ..	U/u
ح	H{/h}	ظ	Z{/z}	ه	H/h	Ma>dd	
خ	KH/kh	ع awal	'A/'a	ء akhir	A/'a'	بَا	Ba>
د	D/d	ع akhir	A/'a'	ء awal	A/a	بِي	Bi>
ذ	Z{/z}	غ	G/g	ي	Y/y	بُو	Bu>
ر	R/r	ف	F/f	Tasydi>d		Ya>' nisbah	
ز	Z/z	ق	Q/q	أَبْ	abb	فَلَكَيْ	falakiy
س	S/s	ك	K/k	رَبْ	rabb	عَالِمِي	'a>lam iy
'Ain/Hamzah di Belakang		'Ain/Hamzah di-waqf		اَلْ		Vokal Rangkap	
قَرَع	qara`a	الْفُرُوعُ	al-furu>'	القَمَرُ	al-qamar	غَيْرِي	gairi>
قَرَأَ	qara`a	القِصَاةُ	al-qad/a>'	الشَّمْسُ	al-syams	سَيِّئُ	syai`un
Kata Majemuk dirangkai			Kata Majemuk dipisah			Ta>' Marbu>t}ah	
جَمَالُ الدِّينِ	Jama>huddi>n	جَمَالُ الدِّينِ	Jama>l al-Di>n			سَاعَةٌ	sa>'ah



KATA PENGANTAR

Skripsi yang berjudul "Pengaruh Lokasi, Keragaman Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Apotek Mulya Farma Gribig, Gebog, Kudus." Ini disusun guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata 1 (S1) dalam bidang Manajemen Bisnis Syariah di Institut Agama Islam Negeri Kudus. Dalam penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan saran dan bimbingan dari berbagai pihak, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc., M.Si., selaku Rektor IAIN Kudus.
2. Bapak Dr. Ahmad Supriyadi, S.Ag., M.Hum. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Ibu Aryanti Muhtar Kusuma, M.Si. selaku Kepala Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
4. Bapak Iwan Fahri Cahyadi, S.P.,M.M selaku Dosen Pembimbing yang sudah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan kesabarannya yang luar biasa untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Dr. H. Nur Said, S.Ag., M.A., M.Ag selaku Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah memberikan izin dalam layanan perpustakaan dengan baik sesuai yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Segenap dosen dan staff pengajar di lingkungan Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah membekali berbagai ilmu dan pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu dosen serta staf di Institut Agama Islam Negeri Kudus yang telah membantu penelitian skripsi ini.
8. Kedua orang tuaku, yang senantiasa memberikan do'a serta dukungan yang tiada henti, karya ini sebagai salah satu tanda terima kasihku atas segala do'a dan kasih sayang.
9. Teman-temanku senasib seperjuangan kelas MBS-D17 yang berjuang bersama menimba ilmu di almamater IAIN Kudus.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Atas segala jasa dan bantuan yang telah diberikan, penulis hanya mampu membalas dengan memanjat do'a kehadiran Allah SWT semoga kebaikan yang diberikan mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah. Akhirnya, peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih belum mencapai kesempurnaan dan masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca. Penulis juga berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Kudus, 13 Mei 2024

Penulis,



Rifqi Al Ghiffary
NIM. 1720130146

