

## ABSTRAK

**Rifqi Al Ghiffary, 1720310146, “Pengaruh Lokasi, Keragaman Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Apotek Mulya Farma Gribig, Gebog, Kudus”.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Lokasi, Keragaman Produk, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah (X1) Lokasi (X2) Keragaman Produk (X3) Kualitas Pelayanan. Sedangkan variabel dependennya adalah Kepuasan Pelanggan (Y). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan metode *Non Probability Sampling* dengan didukung metode *Accidental Sampling*, sehingga didapatkan sampel sejumlah 100 responden. Alat pengumpulan data yaitu menggunakan kuesioner yang kemudian dianalisis menggunakan teknik pengujian data meliputi: uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik. Sedangkan untuk teknik analisis data menggunakan metode analisis regresi linier berganda, uji t, uji f, dan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) dengan bantuan program olah data SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan Lokasi, Keragaman Produk, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Apotek Mulya Farma Gribig, Gebog, Kudus.

**Kata Kunci : Lokasi, Keragaman Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan.**