



**UNIVERSITAS  
PGRI ADI BUANA  
SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Pengaruh Kualitas Layanan, Lokasi, Dan Kelengkapan  
Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Apotek  
Kencana Mas Krian Sidoarjo**

Inggal Citra Puspitadewi  
161500089

Dosen Pembimbing  
Dr. Moch. Munir Rachman, Drs. Ec., M.Si.

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
2020**



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, LOKASI DAN  
KELENGKAPAN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN PADA APOTEK KENCANA MAS KRIAN  
SIDOARJO**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan  
memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM)  
Program Studi Manajemen Fakultas  
Ekonomi Dan Bisnis Universitas PGRI  
Adi Buana Surabaya

**INGGAL CITRA PUSPITADEWI  
NIM : 161500089**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA  
SURABAYA 2020**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan, Lokasi Dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Apotek Kencana Mas Krian Sidoarjo

Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Inggal Citra Puspitadewi
- b. NIM : 16 - 150 - 0089
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
- e. Alamat e-mail : [inggalcitra03@gmail.com](mailto:inggalcitra03@gmail.com)

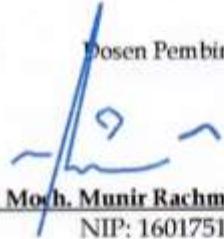
Surabaya, 18 Agustus 2020

Mengetahui,  
Ketua Program Studi



I Made Bagus Sriwarta, SE., M.M  
NPP: 1109598/DY

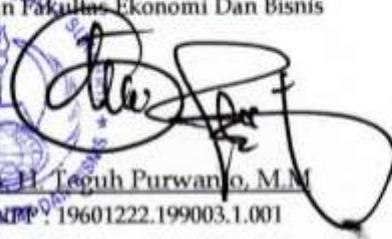
Dosen Pembimbing,



Dr. Moch. Munir Rachman, Drs. Ec., M.Si  
NIP: 1601751/DY

Menyetujui,

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis



Drs. H. Teguh Purwanto, M.M  
NIP: 19601222.199003.1.001

## BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

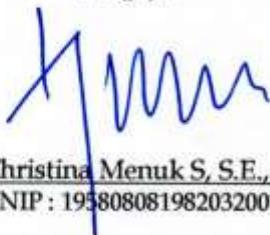
Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya :

Pada Hari : Selasa

Tanggal : 28 Juli

Tahun : 2020

Penguji I



Dra. Christina Menum S, S.E., M.M  
NIP : 195808081982032001

Penguji II



Bayu Adi, S.E., AK., M.SA  
NPP : 0716017903/DY

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Inggal Citra Puspitadewi  
NIM : 161500089  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas PGRI Adi Buana  
Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul "Pengaruh Kualitas Layanan, Lokasi, dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Apotek Kencana Mas Krian Sidoarjo" yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2019/2020 bersifat original. Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 30 Juni 2020



Mahasiswa,  
Inggal Citra Puspitadewi  
NIM : 161500089

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil'alamiin, puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT dengan segala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : **“Pengaruh Kualitas Layanan, Lokasi, dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Apotek Kencana Mas Krian Sidoarjo ”**.

Selama proses penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis banyak mendapat motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. M. Subandowo, MS. Selaku rektor Universitas PGRI Adi Buna Surabaya
2. Bapak Drs. H. Teguh Purwanto, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
3. Bapak I Made Bagus Dwiarta,SE.,M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
4. Bapak Dr. Moch. Munir Rachman, Drs. Ec., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah bersedia memberikan pengarahan, bimbingan dan koreksi serta membantu selama proses penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.
5. Kepada Bapak Wahyu selaku owner dari Apotek Kencana Mas Krian sidoarjo yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis sehingga skripsi ini bisa selesai tepat waktu.
6. Kepada kedua orang tua saya yang sudah memberikan motivasi dan dukungan serta doa restu kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, diharapkan kritik dan saran yang membangun untuk penelitian selanjutnya. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 30 Juni 2020

Penulis

## MOTTO

**“Selalu ada jalan bagi orang yang sering berusaha”**

**~Inggal Citra Puspitadewi~**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah Swt, Tuhan semesta alam yang senantiasa memberikan karunia sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan, Lokasi, dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Apotek Kencana Mas Krian Sidoarjo”. Laporan Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kepada Allah SWT yang telah mempermudah jalan dari awal sampai akhir pembuatan skripsi.
2. Kedua orang tua tercinta serta keluargaku yang selalu berdoa, memberikan inspirasi dan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Dosen-dosen jurusan Prodi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Sahabat-sahabat saya terimakasih atas perhatian yang selalu memberikan semangat dan motivasi yang luar biasa untuk bisa menyelesaikan ini.
5. Kepada semua rekan seperjuangan Prodi Manajemen khususnya kelas F angkatan 2016 yang selalu membantu dan memberikan dukungan selama 4 tahun ini.