

ABSTRAK

Pada penelitian ini dirumuskan masalah sebagai berikut : (1) Apakah harga, produk dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan Apotek Wina Farma di Surabaya? (2) Apakah harga, produk, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Apotek Wina Farma di Surabaya?, (3) Variabel manakah diantara variabel harga, produk, dan kualitas pelayanan yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan Apotek Wina Farma di Surabaya?. Untuk menjawab permasalahan diatas digunakan metode penelitian berikut : (1) Lokasi penelitian dilakukan di Apotek Wina Farma di Surabaya; (2) Sample yang diambil sebanyak 75 responden dan metode sampling yang digunakan adalah *accidental sampling* yaitu pengambilan sampel dilakukan pada saat pelanggan belanja di Apotek Wina Farma di Surabaya; (3) Identifikasi variabel yaitu untuk dependen variabel (Y) kepuasan pelanggan, dan independen variabel (X) terdiri dari harga, produk, dan kualitas pelayanan (4) Skala pengukuran menggunakan skala Likert; dan (5) Metode analisis menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian (1) harga, produk, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan Apotek Wina Farma di Surabaya; (2) harga, produk, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Apotek Wina Farma di Surabaya (3) kualitas pelayanan berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan Apotek Wina Farma di Surabaya.

Kata kunci: harga, produk, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan.