



PROGRAM STUDI MANAJEMEN

**PENGARUH PROMOSI, KUALITAS LAYANAN, DAN
MEMBERSHIP TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DI
FAMILY MART SAWANGAN DEPOK**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar
Sarjana dalam Bidang Manajemen pada Fakultas Humaniora dan
Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya

Rullyandi Hidayat
2021021164

**FAKULTAS HUMANIORA DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA
TANGERANG SELATAN**

2025

**PENGARUH PROMOSI, KUALITAS LAYANAN, DAN
MEMBERSHIP TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DI
FAMILY MART SAWANGAN DEPOK**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana
dalam Bidang Manajemen pada Fakultas Humaniora Dan Bisnis,
Universitas Pembangunan Jaya

Rullyandi Hidayat
2021021164

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS HUMANIORA DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA
TANGERANG SELATAN
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

PENGARUH PROMOSI, KUALITAS LAYANAN DAN *MEMBERSHIP* TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN *FAMILY MART* SAWANGAN DEPOK

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Skripsi guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata Satu pada Program Studi Manajemen Fakultas Humaniora Dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya.

Nama : Rullyandi Hidayat
NIM : 2021021164
Program Studi : Manajemen

Tangerang Selatan, Juli 2025

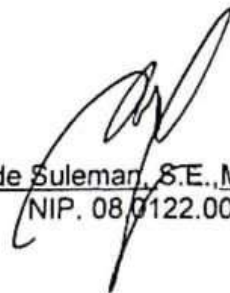
Menyetujui:

Pembimbing

Kepala Program Studi



(Zul kifli, S.E., M.M.)
NIP. 08.0122.002



(Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA.)
NIP. 08.0122.001

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH PROMOSI, KUALITAS LAYANAN DAN *MEMBERSHIP* TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN *FAMILY MART* SAWANGAN DEPOK

SKRIPSI

Oleh :

Rullyandi Hidayat
2021021164

Telah dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana
Pada Hari/Tanggal: Rabu, 02 Juli 2025

Pembimbing Utama:

Zulkifli. S.E., M.M.
NIP. 08.0122.002

Tanda Tangan



Tanggal

11/7 - 2025

Dosen Penguji 1:

Windarko. S.T., M.M.
NIP. 08.0823.020



7/7 25

Dosen Penguji 2:

Cynthia Sari Dewi, S.E., M.Sc.
NIP. 08.0124.001



9/7 12025

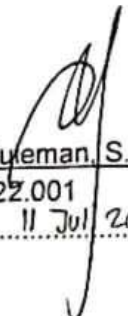
Mengetahui:

Kepala Program Studi

Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA.

NIP. 08.0122.001

Tanggal : 11 Juli 2025



Dekan Fakultas Humaniora dan Bisnis

Dra. Clara Evi Citraningtyas, M.A., Ph.D

NIP. 08.0920.027

Tanggal : 11 Juli 2025



SURAT PERNYATAAN MENGENAI ORISINALITAS SKRIPSI, SUMBER INFORMASI, PELIMPAHAN HAK CIPTA DAN KESEDIAAN PUBLIKASI

Saya mahasiswa Universitas Pembangunan Jaya, yang bertanda tangan dibawah ini

Nama Mahasiswa : Rullyandi Hidayat

NIM : 2021021164

Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil Skripsi saya yang berjudul:

PENGARUH PROMOSI, KUALITAS LAYANAN DAN MEMBERSHIP TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN FAMILY MART SAWANGAN DEPOK

1. Adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa Skripsi ini merupakan hasil plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dan atau pencabutan gelar Sarjana yang saya peroleh.
2. Adalah benar karya saya dengan arahan dari Tim pembimbing dan belum pernah diajukan dalam bentuk apapun kepada Perguruan Tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir Skripsi ini. Dengan ini saya melimpahkan Hak Cipta dari Skripsi saya kepada Universitas Pembangunan Jaya dan memberikan hak pada Universitas Pembangunan Jaya untuk mempublikasikan Skripsi saya baik secara daring (*online*) ataupun cetak.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tangerang Selatan, 2 Juli 2015


Nama : Rullyandi Hidayat
NIM : 2021021164

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan Rahmat dan Karunia-NYA sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi dengan judul: "PENGARUH PROMOSI, KUALITAS LAYANAN DAN *MEMBERSHIP* TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN FAMILY MART SAWANGAN DEPOK" ini ditujukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Humaniora Dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya, Tangerang Selatan.

Skripsi ini dibuat dengan berbagai observasi dan beberapa bantuan dari berbagai pihak untuk membantu menyelesaikan tantangan dan hambatan selama mengerjakan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, yaitu kepada:

1. Ibu Clara Evi C. Citraningtyas, M.A., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Humaniora dan Bisnis
2. Bapak Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA. selaku Kepala Program Studi Manajemen
3. Bapak Dr. Yusuf Iskandar, S.Si., M.M. selaku Pembimbing Akademik
4. Bapak Zulkifli, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan dan masukan pada penelitian ini
5. Seluruh dosen program studi Manajemen yang telah mengajar dan seluruh tenaga kependidikan Universitas Pembangunan Jaya yang telah membantu dalam kegiatan administratif.
6. Kedua Orang tua dan seluruh keluarga peneliti yang telah memberikan doa dan dukungan.
7. Irna S.lkom yang telah menemani dan selalu memberikan semangat.
8. Irvan Septiawan selaku teman seperjuangan peneliti yang telah membantu dan memberikan dukungan terhadap peneliti.
9. Seluruh rekan mahasiswa prodi Manajemen angkatan 2021 yang telah berjuang selama menjalankan perkuliahan di Universitas Pembangunan Jaya.
10. Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu.
11. Diri saya sendiri yang tidak pernah berhenti berusaha.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih kurang sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran dari pembaca sangat bermanfaat dan kami harapkan untuk penyempurnaan skripsi ini.

Penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Tangerang Selatan, 24 Juni 2025



Pujiyanti Hidayat