



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI MEDIASI SERTA
DAMPAKNYA PADA LOYALITAS KONSUMEN DI KOPI KEBUN
BINTARO**

SKRIPSI

HAFIDZAN SYAUQI

2017021021

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS HUMANIORA DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA
TANGERANG SELATAN
2021

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI MEDIASI SERTA
DAMPAKNYA PADA LOYALITAS KONSUMEN DI KOPI KEBUN
BINTARO**

SKRIPSI

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

HAFIDZAN SYAUQI
2017021021

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS HUMANIORA DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA
TANGERANG SELATAN
2021

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI MEDIASI SERTA DAMPAKNYA PADA LOYALITAS KONSUMEN DI KOPI KEBUN BINTARO.

Nama : Hafidzan Syauqi
Nim : 2017021021
Program Studi : Manajemen

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.

Tangerang Selatan, 25 Juni 2021

Menyetujui:

Pembimbing Utama



Kepala Program Studi



**Dr. Yohanes Totok Suyoto, SS., M.Si.,
CPMA.**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

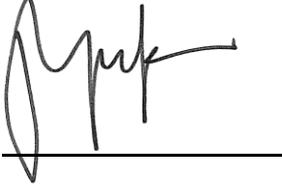
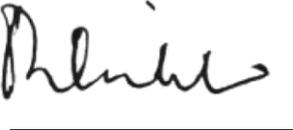
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI MEDIASI SERTA DAMPAKNYA PADA LOYALITAS KONSUMEN DI KOPI KEBUN BINTARO.

SKRIPSI

Oleh:

Hafidzan Syauqi
2017021021

Telah dinyatakan lulus dalam Ujian Sarjana/Tugas
Akhir Pada Hari/Tanggal: Jumat 25 juni 2021

	Tanda Tangan	Tanggal
Pembimbing : <u>Dr. Edi Purwanto</u> <u>SE., MM.</u> NIP. 08.0720.014		06/07/2021
Dosen Penguji 1 : <u>Teguh Prasetyo,</u> <u>S.E., M.Si.</u> NIP. 08.0814.016		06/07/2021
Dosen Penguji 2 : <u>Dalizanolo Hulu,</u> <u>S.E., M.E.</u> NIP. 08.1110.007		6/07/2021

Mengetahui :

Kepala Program Studi Manajmen



Dr. Yohanes Totok Suyoto,
Citraningtyas., SS., M.Si., CPMA
NIP. 08.0818.016
Tanggal : 06/07/2021

Dekan Fakultas Humaniora Dan Bisnis



Dra. Clara Evi C.
M.A., Ph.D.
NIP. 08.0920.027
Tanggal : 08/07/2021

**SURAT PERNYATAAN
MENGENAI ORIGINALITAS SKRIPSI, KESEDIAAN PUBLIKASI
DAN PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Saya mahasiswa Universitas Pembangunan Jaya, bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Hafidzan Syauqi
NIM : 2017021021
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil Skripsi saya yang berjudul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Sebagai Mediasi Serta Dampaknya Pada Loyalitas Konsumen Di Kopi Kebun Bintaro.

1. Adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, apabila dikemudian hari diketahui Skripsi/Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dan tau pencabutan gelar Sarjana yang saya peroleh.
2. Adalah benar karya saya adalah 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 yang tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks yang dicantumkan dalam daftar Pustaka di bagian akhir Skripsi/Tugas Akhir ini. Dengan ini saya melimpahkan Hak Cipta dari Skripsi/Tugas Akhir 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, 25 Juni 2021
Penulis,




Nama : Hafidzan Syauqi
NIM : 2017021021

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kepada Allah SWT atas berkat limpahan Rahmat dan Karunia-NYA sehingga penulis dapat Menyusun skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI MEDIASI SERTA DAMPAKNYA PADA LOYALITAS KONSUMEN DI KOPI KEBUN BINTARO”** ini ditunjukkan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Hunaniora 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 terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, yaitu :

1. Bapak Ir. Edmund Sutisna, MBA. Selaku Presiden Universitas Pembangunan Jaya.
2. Ibu Leenawaty Leemantara, Ph.D. Selaku Rektor Universitas Pembangunan Jaya.
3. Ibu Dra. Clara Evi C. Citraningtyas., M.A., Ph.D. Selaku Dekan Fakultas Humaniora dan Bisnis.
4. Bapak Dr. Yohanes Totok Suyoto, SS., M.Si., CPMA. Selaku Kepala Program Studi Manajemen.
5. Bapak Dr. Edi Purwanto, S.E., M.E. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi
6. Bapak Teguh Prasetyo, S.E., M.Si. Selaku Dosen Pembimbing Akademik Penulis.
7. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen yang telah mengajar Penulis selama perkuliahan di Universitas Pembangunan Jaya.
8. Keluarga Penulis, yang telah mendukung penulis selama perkuliahan ini.
9. Litta Ratna Kencana yang telah membantu dan menyemangati penulis dalam penulisan skripsi ini.
10. Teman teman penulis yang telah membantu dan menyemangati penulis untuk membuat skripsi ini.

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, 25 Juni 2021

Hafidzan Syauqi,