

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN**

(Studi Kasus Dealer Resmi Yamaha PT. Sumber Mustika Cahaya)



SKRIPSI

APRILYANI MAGDALENA

2017021062

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

2022

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN**

(Studi Kasus Dealer Resmi Yamaha PT. Sumber Mustika Cahaya)

SKRIPSI

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

APRILYANI MAGDALENA

2017021062

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

2022

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAAN PELANGGAN**

(Studi Kasus Dealer Resmi Yamaha PT. Sumber Mustika Cahaya)

Nama : APRILYANI MAGDALENA
Nim : 2017021062
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, 6 Juni 2022

Menyetujui:

Pembimbing Utama



Dr. Yohanes Totok Suyoto, S.S.,
M.SI., Cisma., CPM
NIP. 08.0818.016

Kepala Program Studi



Dr. Yohanes Totok Suyoto, S.S.,
M.SI., Cisma., CPM
NIP. 08.0818.016

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAAN PELANGGAN

(Studi Kasus Dealer Resmi Yamaha PT. Sumber Mustika Cahaya)

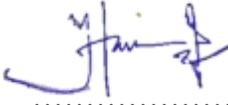
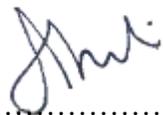
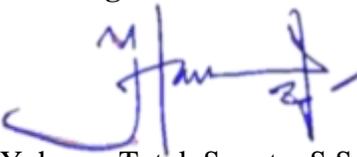
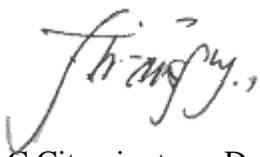
SKRIPSI

Oleh:

APRILYANI MAGDALENA

2017021062

Telah dinyatakan lulus dalam ujian
Sarjana Pada Hari/Tanggal: 14 Juni 2022

| | Tanda Tangan | Tanggal |
|---|--|---|
| Pembimbing Utama | | |
| <u>Dr. Yohanes Totok Suyoto,</u> S.S., M.Si., Cisma., CPM NIP. 08.0818.016 |  | 22/06-2022 |
| Dosen Penguji | | |
| <u>Fendi Saputra, S.E., M.M</u> NIP. 08.0120.003 |  | 28/06-2022 |
| <u>Zulkifli S.E., M.M</u> NIP. 08.0122.002 |  | 27/06-2022 |
| Kepala Program Studi | | Dekan Fakultas Humaniora dan Bisnis |
|  <u>Dr. Yohanes Totok Suyoto, S.S., M.Si.</u> NIP. 08.0818.016 Tanggal : 28 Juni 2022 | |  <u>Clara Evi C. Citraningtyas, Dra., M.A., Ph.D.</u> NIP. 08.0920.027 Tanggal : 28 Juni 2022 |

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAAN PELANGGAN

(Studi Kasus Dealer Resmi Yamaha PT. Sumber Mustika Cahaya)

Nama : APRILYANI MAGDALENA
Nim : 2017021062
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil Skripsi saya yang berjudul:

“LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN”

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 manapun.
3. 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 untuk mempublikasi Skripsi saya baik secara daring (*online*) ataupun cetak. Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tangerang Selatan, 16 Juni 2022

Peneliti,



Nama : Aprilyani Maghdalena

Nim : 2017021062

KATA PENGANTAR

Puji dan kami panjatkan kehadirat 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 KUALITAS PELAYANAN DAN PRESEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Pada Dealer Resmi Yamaha PT. Sumber Mustika Cahaya)”

ini ditujukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Humaniora dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya, Bintaro, Tangerang Selatan. Selama menyusun skripsi ini. Penulis telah banyak mendapatkan bimbingan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyusun skripsi ini, yaitu kepada:

1. Bapak Ir. Edmund Sutisna, MBA. Selaku Presiden Universitas Pembangunan Jaya.
2. Ibu Leenawaty Limantara Ph.D. Selaku Rektor Universitas Pembangunan Jaya.
3. Ibu Clara Evi C. Cintraningtyas, Dra., M.A., Ph.D., Selaku Dekan Fakultas Humaniora dan Bisnis.
4. Bapak Dr. Yohanes Totok Suyoto, S.S., M.Si. Selaku Kepala Program Studi Manajemen.
5. Bapak Dr. Yohanes Totok Suyoto, S.S., M.Si. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan dan banyak memberikan masukan kepada Peneliti.
6. Bapak Teguh Prasetio, S.E., M.Si. Selaku Dosen Pembimbing Akademik selama perkuliahan dan Koordinator Skripsi.
7. Seluruh dosen Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan

Jaya yang sudah memberikan ilmu serta pengetahuan selama kegiatan belajar di bangku perkuliahan.

8. Lasmihar Pandaoni Rohani, Gideon Samosir, Cinta Kasih, dan Maria Fransiska selaku orang tua dan adik Peneliti yang telah memberikan dukungan moril, doa, dan kasih sayang.
9. Kepada seluruh sahabat saya Abdul Amin, Agus Mifta, Nabilla Shandra Dewi, Delfi Anggreyani, Anggi Callystha, Johana Kety Grace, Velly Christin, Rusdayana, Maharani, dan Anisa Ufaira selaku memberikan dukungan, saran, dan motivasi kepada Peneliti selama pengerjaan skripsi ini.
10. Kepada seluruh fandom saya exol, army, blink, nctzen, ikonic, dan carat yang selalu menjadi penghibur, doa dan motivasi kepada Peneliti selama pengerjaan skripsi ini.
11. Kepada Kim Namjoon, Kim Seokjin, Min yoongi, Jung Hoseok, Park Jimin, Kim Tehyung, Jeon Jungkook, B.I, Chan eunwoo, Yunhyeong, Heachan, Jaemin, Kim Jongin, Oh Sehun, dan Lee Jen0 yang selalu menjadi penghibur dan motivasi kepada peneliti selama pengerjaan skripsi.
12. Kepada Lalisa, Kim Jennie, Kim Jisoo, Park Chaeyoung, Nayeon, Dita dan Taeyeon yang selalu menjadi penghibur dan motivasi kepada peneliti selama pengerjaan skripsi.

Tangerang Selatan, 16 Juni 2022

Penulis