



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *BRAND IMAGE*,
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
MRT JAKARTA**

SKRIPSI

Hilmy Mudzakir

2019021170

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

2023

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *BRAND IMAGE*
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
MRT JAKARTA**

SKRIPSI

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

Hilmy Mudzakir

2019021170

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

2023

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *BRAND IMAGE*, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MRT JAKARTA

Nama : Hilmy Mudzakir

NIM : 2019021170

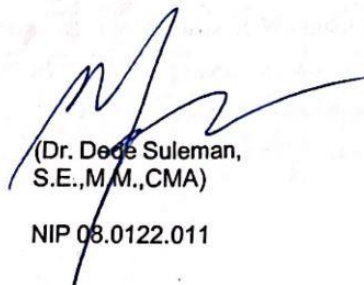
Program Studi : Manajemen

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

Tangerang Selatan, 15 Juni 2023

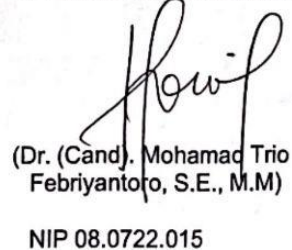
Menyetujui

Pembimbing Utama



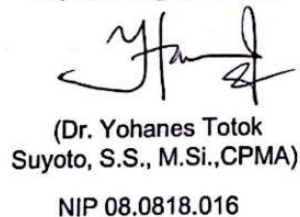
(Dr. Dede Suleman,
S.E., M.M., CMA)
NIP 08.0122.011

Pembimbing Pendamping



(Dr. (Cand.) Mohamad Trio
Febriyanto, S.E., M.M)
NIP 08.0722.015

Kepala Program Studi



(Dr. Yohanes Totok
Suyoto, S.S., M.Si., CPMA)
NIP 08.0818.016

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *BRAND IMAGE*, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MRT JAKARTA

SKRIPSI




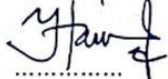
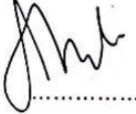
Oleh :

Hilmy Mudzakir

2019021170

Telah dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana

Pada Hari/Tanggal: Rabu/ 21 Juni 2023

	Tanda Tangan	Tanggal
Pembimbing Utama: <u>Dr. Dede Sulaeman, S.E.,</u> M.M., CMA. NIP. 08.0122.001		
Pembimbing Pendamping <u>Dr. (cand) Mohamad Trio Febriyantoro,</u> S.E., M.M. NIP. 08.0722.015		26/06/2023
Dosen Penguji 1: <u>Dr. Yohanes Totok Suyoto,</u> S.S., M.Si, CPMA NIP. 08.0818.016		26/6-23
Dosen Penguji 2: <u>Fendi Saputra, S.E., M.M.</u> NIP. 08.0120.003		26/06/2023

Mengetahui:

Kepala Program Studi Manajemen

Dekan Fakultas Humaniora Dan
Bisnis



Dr. Yohanes Totok Suyoto, S.S., M.Si
CPMA.

Dra. Clara Evi C. Citraningtyas, MA.,
Ph.D.

NIP. 08.0818.016

NIP. 08.0920.027

Tanggal:

Tanggal:

SURAT PERNYATAAN MENGENAI ORISINALIAS

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

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

Nama Mahasiswa : Hilmy Mudzakir
NIM : 2019021170
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil Skripsi saya yang berjudul: **Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Brand Image*, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan MRT Jakarta**

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, 10 Juli 2023

Peneliti



Nama : Hilmy Mudzakir
NIM : 2019021170

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala limpahan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi dengan judul: Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Brand Image*, Harga, Terhadap Kepuasan Pelanggan MRT Jakarta ditunjukkan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana 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 terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, yaitu kepada :

1. Bapak Ir. Frans Satyaki Sunito Selaku Presiden Universitas Pembangunan Jaya
2. Ibu Leenawaty Limantara, Ph.D Selaku Rektor Universitas Pembangunan Jaya
3. Ibu Clara Evi C.Citraningtyas, Dra., M.A., Ph.D Selaku Dekan Fakultas Humaniora Dan Bisnis Universitas Pembangunan Jaya
4. Bapak Dr. Yohanes Totok Suyoto, SS., M.Si., CPMA Selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Jaya
5. Bapak Dede Suleman S.E., M.M., CMA. Selaku Dosen Pembimbing satu yang telah memberikan bimbingan, dukungan, dan banyak memberi masukan kepada Penulis dari sebelum dimulainya, sampai berakhirnya kegiatan penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Dr. (Cand.) Mohamad Trio Febriyantoro, S.E., M.M. Selaku Dosen Pembimbing dua yang telah memberikan bimbingan, dukungan, dan banyak memberi masukan kepada Penulis dari sebelum dimulainya, sampai berakhirnya kegiatan penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Dalizanolu hulu, S.E., M.E Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama setiap semester.
8. Staf dosen yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis selama mengikuti studi.

9. Ayahanda Timin dan Ibunda Siti Maryam tercinta atas segala bantuan, bimbingan, dorongan serta doa restu yang diberikan kepada penulis selama penyusunan skripsi.
10. Teman-teman perjuangan *Socio Empire* Ujang Supriatna, Giyan Dhera, Dilo Rezeki Boang Manalu, Herryawan Santoso, Yohanes David Laklo dan Kak Stefanus yang selalu mendukung, memberi semangat dan mendoakan saat pembuatan skripsi ini.
11. Rekan-rekan Mahasiswa Jurusan Manajemen angkatan 2019, atas segala bantuan dan kerjasamanya.
12. Semua yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu. Pastinya tak henti-henti penulis sampaikan semoga amal baik semua pihak mendapat balasan yang berlipat ganda dari sang pencipta yang pengasih dan penyayang Allah SWT. Amin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih kurang sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran dari pembaca sangat bermanfaat dan kami harapkan untuk menyempurnakan skripsi ini. Penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Tangerang Selatan, 16 Maret 2023

Penulis,

Hilmy Mudzakir