



**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP CITRA
MEREK NATASHA SKINCARE DENGAN MEDIASI
KEPUASAN PELANGGAN**

SKRIPSI

**Rizka Madaniah
2019021091**

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

2024

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP CITRA
MEREK NATASHA SKINCARE DENGAN MEDIASI
KEPUASAN PELANGGAN**

SKRIPSI

Rizka Madaniah

2019021091

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

2024

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

**(PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP CITRA MEREK NATASHA SKINCARE
DENGAN MEDIASI KEPUASAN PELANGGAN)**

Nama : RIZKA MADANIAH
NIM : 2019021091
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, 20 Juni 2024

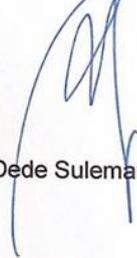
Menyetujui,

Pembimbing Utama



(Dr. Edi Purwanto, M.M., M.M.T., M.H.)

Kepala Program Studi Manajemen



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

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Citra Merek Natasha Skincare
Dengan Mediasi Kepuasan Pelanggan**

SKRIPSI

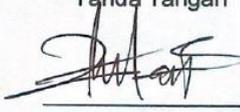
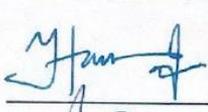
Oleh:

Rizka Madaniah

2019021091

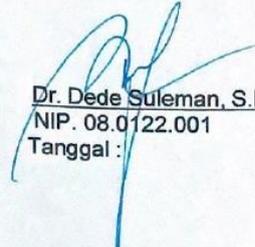
Telah dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana

Pada Hari/Tanggal: Rabu, 3 Juli 2024

	Tanda Tangan	Tanggal
Pembimbing Utama Dr. Edi Purwanto, S.E., M.M., M.Mis., M.M.T NIP. 08.0720.014		5/7/2024
Dosen Penguji 1 Dr. Yohanes Totok Suyoto, S.S., M.Si., CPMA. NIP. 08.0818.016		05/07-2024
Dosen Penguji 2 Dr. Mohamad Zein Saleh, S.H., M.M. NIP. 08.1022.026		8/7-2024

Mengetahui:

Kepala Program Studi Manajemen


Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA.
NIP. 08.0122.001
Tanggal :

Dekan Fakultas Humaniora dan Bisnis


Dra. Clara Evi Citraningtyas, M.A., Ph.D
NIP. 08.0920.027
Tanggal :


SURAT PERNYATAAN
MENGENAI ORISINALITAS SKRIPSI, SUMBER INFORMASI,
PELIMPAHAN HAK CIPTA

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

Nama Mahasiswa : Rizka Madaniah
NIM : 2019021091
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil skripsi saya yang berjudul:
Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Citra Merek Natasha Skincare Dengan Mediasi Kepuasan 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 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, 03 Juli 2024



Nama : Rizka Madaniah
NIM : 2019021091

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kepada Tuhan YME, karena berkat limpahan Rahmat dan Karunia-NYA sehingga penulis dapat menyusun Skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi yang berjudul: **“PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP CITRA MEREK NATASHA SKINCARE DENGAN MEDIASI KEPUASAN PELANGGAN”** 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. Bapak Ir. Frans Satyaki Sunito. Selaku Presiden Universitas Pembangunan Jaya
2. Bapak Ir. Yudi Samyudi, 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. Dede Suleman, S.E., M.M.,CMA. Selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Humaniora dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya.
5. Bapak Edi Purwanto, M.M., M.M.M.T., M.H. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu, energi, dan memberikan dukungan sepenuh hati kepada peneliti selama proses penelitian ini.
6. Bapak Dalizanolu Hulu, S.E., M.E., CRM., CRP. Selaku Dosen Pembimbing Akademik.
7. Rizqi Ana Diputra. Selaku suami tercinta yang selalu memberikan dukungan penuh yang berupa moril serta materil dalam perkuliahan ini.

8. Sahabat-sahabat terkasih yang memberikan dukungan serta kebersamaan penulis dalam menyelesaikan penelitian ini. Sinta Fujiyanti, Zahrotun Nikmah, Alisa Arini, dan Dewi Yulyasari.
9. Seluruh responden yang telah senantiasa berkontribusi dalam penelitian ini.
10. Serta seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah memberikan do'a, dukungan, serta bantuannya kepada penulis.

Tangerang Selatan, 15 Juni 2024
Rizka Madaniah