



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN  
TERHADAP LOYALITAS MEREK MOBILKU (WOM-FINANCE)  
WILAYAH TANGERANG**

**SKRIPSI**

**Siti Royanah**

**2019021284**

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

**2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN  
TERHADAP LOYALITAS MEREK MOBILKU (WOM-FINANCE)  
WILAYAH TANGERANG**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana dalam  
bidang Manajemen Pemasaran pada Fakultas Humaniora dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Jaya

**Siti Royanah**

**2019021284**

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

**2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN  
TERHADAP LOYALITAS MEREK MOBILKU  
(WOM-FINANCE) WILAYAH TANGERANG**

Nama : Siti Royanah

NIM : 2019021284

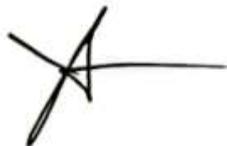
Program Studi : Manajemen

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam sidang Skripsi guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Pemasaran Strata satu pada program Studi Manajemen Pemasaran, Fakultas Humaniora dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya

**Tangerang Selatan, 20 Juni 2024**

**Menyetujui,**

**Pembimbing Utama**



(Yusuf Iskandar, S.Si., M.M.)

NIP 08.0823.019

**Kepala Program Studi Manajemen**



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

NIP 08.0122.001

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN**  
**TERHADAP LOYALITAS MEREK MOBILKU**  
**(WOM-FINANCE) WILAYAH TANGERANG**

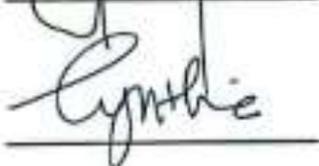
**SKRIPSI**

Oleh : Siti Royanah

NIM : 2019021284

Telah dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana

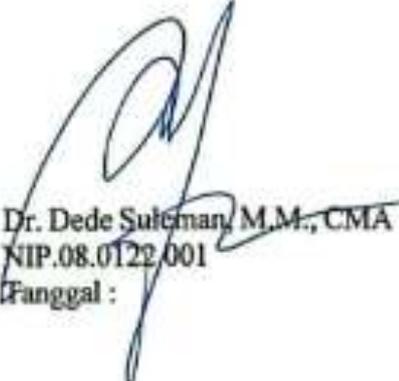
Pada Hari/ Tanggal , ...

	<b>Tanda Tangan</b>	<b>Tanggal</b>
<b>Pembimbing</b> Yusuf Iskandar, S.Si M.M NIP.08.0823.019		09/07/2024
<b>Dosen Penguji 1</b> Mohamad Trio Febriyantoro, S.E., M.M., Ph.D. NIP.08.0722.015		8/07-24
<b>Dosen Penguji 2</b> Cyntia Sari Dewi, S.E., M.Sc NIP.08.0124.001		9/07-2024.

**Mengetahui,**

Kepala Program Studi Manajemen

Dekan Fakultas Humaniora Dan Bisnis

  
Dr. Dede Sulaiman, M.M., CMA  
NIP.08.0122.001  
Tanggal :

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

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

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

Nama Mahasiswa : Siti Royanah

NIM : 2019021284

Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil skripsi saya yang berjudul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN  
TERHADAP LOYALITAS MEREK MOBILKU (WOM-FINANCE)**

**WILAYAH TANGERANG**

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, 09 Juni 2024



Siti Royanah

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala berkat yang telah diberikan-Nya, sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini, dan dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS MEREK MOBILKU (WOM-FINANCE) WILAYAH TANGERANG”**. Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Manajemen Pemasaran pada Fakultas Humaniora dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya. Skripsi ini menyadari bahwa tanpa bimbingan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak, skripsi ini tidak akan dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses pengerjaan skripsi ini, yaitu kepada :

1. Kepada Allah SWT yang telah memberikan saya kesehatan sehingga saya bisa menyelesaikan penulisan proposal skripsi.
2. Kepada orang tua saya yaitu Bapak Amir Mahmud dan Ibu Ratmini yang selalu mendoakan dan memberikan support dan dukungannya kepada saya untuk bisa menjadi sarjana
3. Bapak Ir. Frans Satyaki Sunito Selaku Presiden Universitas Pembangunan Jaya.
4. Bapak Ir. Yudi Samyudia., Ph.D Selaku Rektor Universitas Pembangunan Jaya.
5. Ibu Dra. Clara Evi C Citraningtyas. M.A., Ph.D. Selaku Dekan Fakultas Humaniora Dan Bisnis
6. Bapak Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Jaya
7. Bapak Yusuf Iskandar, M.M selaku Dosen pembimbing sekaligus Koordinator Skripsi Studi Manajemen Universitas Pembangunan Jaya yang telah memberikan banyak ilmu dan bimbingannya kepada saya dalam penyusunan skripsi.

8. Bapak Mohamad Trio Febriyanto, S.E., M.M. selaku dosen penguji 1 Skripsi Studi Manajemen Universitas Pembangunan Jaya yang telah memberikan banyak ilmu nya kepada saya dalam penyusunan skripsi.
9. Ibu Cynthia Sari Dewi, S.E., M.Sc. selaku dosen penguji 2 Skripsi Studi Manajemen Universitas Pembangunan Jaya yang telah memberikan banyak ilmu nya kepada saya dalam penyusunan skripsi.
10. Semua dosen yang telah mengajar saya selama berkuliah di Universitas Pembangunan Jaya dan seluruh tenaga kependidikan Universitas Pembangunan Jaya yang telah membantu saya dalam kegiatan administratif.
11. Seluruh teman-teman mahasiswa satu angkatan Studi Manajemen Universitas Pembangunan Jaya yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhir kata, Saya menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca akan sangat bertujuan bagi saya. Semoga skripsi ini dapat bertujuan bagi semua pihak yang membacanya.

Tangerang Selatan, 19 Maret 2024

Siti Royanah