



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,
DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
WIFI INDIHOME DI JAKARTA**

SKRIPSI

Alivio Farel Yudananta
2021021070

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS HUMANIORA DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA
TANGERANG SELATAN
2024**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,
DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
WIFI INDIHOME DI JAKARTA**

SKRIPSI

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

Alivio Farel Yudananta
2021021070

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS HUMANIORA DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA
TANGERANG SELATAN
2024**

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Citra Merk terhadap Pengguna Wifi Indihome di Jakarta

Nama : Alivio Farrel Yudananta
NIM : 2021021070
Program Studi : Manajemen

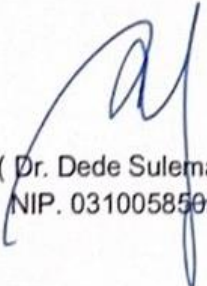
Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Skripsi guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Humaniora Dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya.

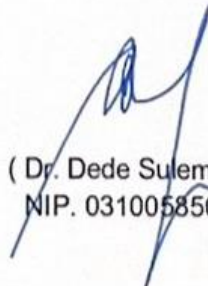
Tangerang Selatan, 13 November 2024

Menyetujui,

Pembimbing Utama

Kepala Program Studi Manajemen


(Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA.)
NIP. 0310058503


(Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA.)
NIP. 0310058503

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap
Kepuasan Pengguna Wifi Indihome di Jakarta

SKRIPSI




Oleh:

Alivio Farrel Yudananta

2021021070


Telah dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana

Pada Hari/Tanggal: Kamis, 28 November 2024

	Tanda Tangan	Tanggal
Pembimbing Utama Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA. NIP. 08.0122.001		3 Desember 2024
Dosen Penguji 1 Dr. Mohammad Zein Saleh, S.H., M.M. NIP. 08.1022.026		3 Desember 2024
Dosen Penguji 2 Windarko, S.T., M.M. NIP. 08.0823.020		3 Desember 2024

Mengetahui:

Kepala Program Studi Manajemen


Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA.
NIP. 08.0122.001
Tanggal : 3 Desember 2024

Dekan Fakultas Humaniora dan Bisnis


Dra. Clara Evi Citraningtyas, M.A., Ph.D
NIP. 08.0920.027
Tanggal : 3 Desember 2024


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

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

Nama Mahasiswa	: Alivio Farrel Yudananta
NIM	: 2021021070
Program Studi	: Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil Skripsi saya yang berjudul: **PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN CITRA MERK TERHADAP PENGGUNA WIFI INDIHOME DI JAKARTA.**

1. Adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa Skripsi ini merupakan hasil plagiarism, 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, 28 November 2024

Peneliti



Nama	: Alivio Farrel Yudananta
NIM	: 2021021070

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan Rahmat dan Karunia-NYA sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini dengan baik dan tepat waktu pada waktunya. Skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN CITRA MERK TERHADAP PENGGUNA WIFI INDIHOME DI JAKARTA” yang ditunjukkan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar sarjana (S.M) 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 yang ada 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 Prof. Dr. Yudi Samyudia, Ph.D. Selaku Rektor Universitas Pembangunan Jaya.
- 3) Ibu Clara Evi C. Citraningtyas, Dra., M.A., PH.D.. Selaku Dekan Fakultas Humaniora dan Bisnis.
- 4) Bapak Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA. Selaku Kepala Program Studi Manajemen dan Dosen Pembimbing Skripsi.
- 5) Bapak Teguh Prasetyo, SE., M.Si. Selaku Dosen Pembimbing Akademik.
- 6) Kepada Kedua orang tua saya.
- 7) Teman-teman saya dan semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi yang dibuat 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

Alivio Farrel Yudananta