

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA
KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
BENGKEL DI PT. ASTRA INTERNATIONAL TBK. –
AUTO2000 KARAWANG**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND EMPLOYEE
PERFORMANCE ON CUSTOMER SATISFACTION THE
WORKSHOP AT PT. ASTRA INTERNATIONAL TBK. –
AUTO2000 KARAWANG***

Oleh:
Slamet Nugroho
15416261201024

SKRIPSI

**Digunakan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen
Pada Universitas Buana Perjuangan Karawang**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG
KARAWANG**

2019

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA
KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
BENGKEL DI PT. ASTRA INTERNATIONAL TBK. -
AUTO2000 KARAWANG**

***THE INFLUENCES OF SERVICE QUALITY AND EMPLOYEE
PERFORMANCE ON CUSTOMER SATISFACTION THE
WORKSHOP AT PT. ASTRA INTERNATIONAL TBK. -
AUTO2000 KARAWANG***

Oleh:
Siswut Nugroho
15416261201024

SKRIPSI

Digunakan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen
teknis disetujui oleh Tim Pembimbing pada tanggal 10 April 2019

Karawang,



Wanda, S.F., M.M.
Pembimbing I



H. Agus Jamahatila, S.P., M.M.
Pembimbing II

**LEMBAR PERSetujuan
Pembimbing**

Judul : "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel di PT. Astra International Tbk. – Auto2000 Karawang"

Dibuat oleh:

Nama : Slamet Nugroho
NIM : 154162512011034

telah diteliti sebagai salah satu syarat untuk penelitian dalam penyusunan skripsi pada Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial Universitas Bisnis Persegi Karawang.

Mengetahui,

Nama

Tanda Tangan

Tanggal

1. Winda, S.E., M.M.
Pembimbing I



02-05-2019

2. H. Aspi Jemalinda, S.E., M.M.
Pembimbing II



11/05/2019

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA
KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
BENGKEL DI PT. ASTRA INTERNATIONAL TBK. –
AUTO2000 KARAWANG**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND EMPLOYEE
PERFORMANCE ON CUSTOMER SATISFACTION THE
WORKSHOP AT PT. ASTRA INTERNATIONAL TBK. –
AUTO2000 KARAWANG***

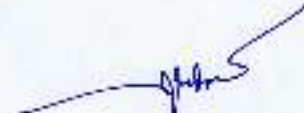
Oleh:
Shamuel Nugroho
15416261201024

SKRIPSI

Telah dipertahankan dihadapan Penguji Sidang Skripsi pada tanggal 26 - Mei - 2019
Dan dinyatakan memenuhi syarat lulus dalam ujian sidang skripsi
Pada Program Studi Manajemen Fasilitas Basis dan Ilmu Sosial Universitas Serang
Parungserang Karawang

Karawang,


(Dr. H. Maimun Mulya Karsana, M.M.)
Penguji I


(Agus Darsa Ridwan, S.Pd., M.Pd.)
Penguji II


(Winda, S.E., M.M.)
Penguji III (Ketua Penguji)

LEMBAR PERSETUJUAN
PANITIA SIDANG SKRIPSI

Dengan ini Panitia Sidang Skripsi Program Studi Manajemen Pendidikan Berek dan Dua
Sesuai Instruksi: Ruang Pertanggung Jawaban menyetujui skripsi skripsi dan nama dan
judul skripsi yang tercantum pada halaman judul untuk dapat dipertahankan.

Ujian Sidang Skripsi

Nama

Tanda Tangan

Tanggal

1. Dr. Huri Riniyanti, S.P., M.M.
Dekan
Fakultas Ilmu Pendidikan



2. Yenni, S.P., M.M.
Ketua Program Studi
Manajemen Pendidikan



PERNYATAAN PLAGIARISME

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Slamet Nugroho
NIM : 15416261201024
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel di PT. Astra International Tbk. – Auto2000 Karawang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Proposal skripsi yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Skripsi tersebut bukanlah plagiat atau salinan karya milik orang lain.
3. Apabila Skripsi saya adalah plagiat atau menyalin karya milik orang lain, maka saya bersedia dituntut dimuka pengadilan serta dicabut segala wewenang dan luk saya yang berhubungan dengan ijazah dan gelar akademik sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Karawang, Januari 2019

Yang membuat pernyataan,


(Slamet Nugroho)