

**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:
Slamet Nugroho
15416261201024

SKRIPSI

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

Karawang,



Wanta, S.E., M.M.
Pembimbing I



H. Asep Jamaludin, S.E., 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"

Disusun oleh:

Nama : Slamet Nugroho
NIM : 15416261201024

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

Menyetujui,

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Wanta, S.E., M.M.</u> <i>Pembimbing I</i>	 -----	<u>02-05-2019</u>
2. <u>H. Asep Jamaludin, S.E., M.M.</u> <i>Pembimbing II</i>	 -----	<u>11/09 2019</u>

**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

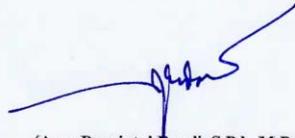
SKRIPSI

Telah dipertahankan dihadapan Penguji Sidang Skripsi pada tanggal 16 - Mei - 2019
Dan dinyatakan memenuhi syarat lulus dalam ujian sidang skripsi
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial Universitas Buana
Perjuangan Karawang

Karawang,



(Drs. H. Maman Mulya Karnama, M.M.)
Penguji I



(Asep Darajatul Romli, S.Pd., M.Pd.)
Penguji III



(Wanta, S.E., M.M.)
Penguji II (Ketua Penguji)

**LEMBAR PERSETUJUAN
PANITIA SIDANG SKRIPSI**

Dengan ini Panitia Sidang Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial Universitas Buana Perjuangan Karawang menyetujui naskah skripsi atas nama dan judul sesuai yang tercantum pada halaman judul untuk diuji pada:

Ujian Sidang Skripsi

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Budi Rismavadi, S.E., M.M.</u> <i>Dekan</i> <i>(Sebagai Ketua Pelaksana)</i>	 -----	-----
2. <u>Wanta, S.E., M.M.</u> <i>Ketua Program Studi</i> <i>(Sebagai Sekretaris Panitia)</i>	 -----	-----

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 meyetakan 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 hak 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)