

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI TOKO ZHAFIRA  
BOUTIQUE CIKARANG**

***THE INFLUENCE OF PRICE AND SERVICE QUALITY ON  
CUSTOMER SATISFACTION AT ZHAFIRA  
BOUTIQUE CIKARANG***

Oleh  
**Sinta Permata Sari**  
19416261201367

**SKRIPSI**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG  
KARAWANG  
2023**

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI TOKO ZHAFIRA  
BOUTIQUE CIKARANG**

***THE INFLUENCE OF PRICE AND SERVICE QUALITY ON  
CUSTOMER SATISFACTION AT ZHAFIRA  
BOUTIQUE CIKARANG***

Oleh  
Sinta Permata Sari  
19416261201367

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana  
Manajemen**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG  
KARAWANG  
2023**

## **HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS**

**Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.**

**Nama : Sinta Permata Sari**  
**NIM : 19416261201367**

**Tanda Tangan :**

**Tanggal : 03 Oktober 2023**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

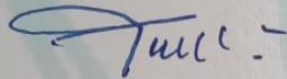
**Disusun oleh:**

Nama : Sinta Permata Sari  
NIM : 19416261201367  
Judul : Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan  
Konsumen Di Toko Zhafira Boutique Cikarang

Menyetujui,

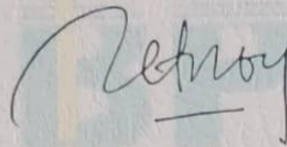
Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,



**Dr. H. Sungkono, S.E., M.M**

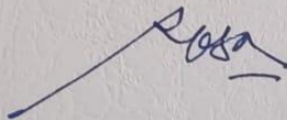
NIDN. 8967340022



**Rieke Retnosary, S.T., M.M**

NIDN. 0429047707

Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Buana Perjuangan Karawang  
Koordinator Program Studi



**H. Suroso, S.E., M.M.**

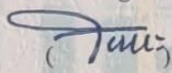
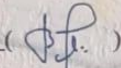
NIDN. 0402107707

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Sinta Permata Sari  
NIM : 19416261201367  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap  
Kepuasan Konsumen Di Toko Zhafira Boutique Cikarang

### DEWAN PENGUJI SKRIPSI

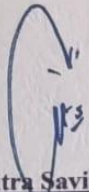
| Nama                                                                                                                                       | Tanda Tangan                                                                       | Tanggal     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Penguji 1 : <u>Dr. H. Sungkono, S.E., M.M</u>                                                                                              |   | 9/10-23     |
| Penguji 2 : <u>Neni Sumarni, SE.,MM</u>                                                                                                    |  | 19/10/2023  |
| Penguji 3 : <u>Syifa Pramudita, S.ST.,M.KM.,MM</u> (  ) |                                                                                    | 10/10. 2023 |

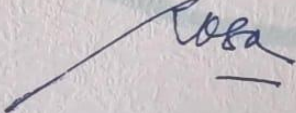
Karawang, 03 Oktober 2023

Menyetujui,

Dekan,

Koordinator Program Studi,

  
Dr. Citra Savitri, S.E., M.M.  
NIDN. 0214088301

  
H. Suroso, S.E., M.M.  
NIDN. 0402107707

## **SURAT PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Sinta Permata Sari  
NIM : 19416261201367  
Program Studi : Manajemen  
Tahun Akademik : 2023

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul:

### **“PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI TOKO ZHAFIRA BOUTIQUE CIKARANG”**

Apabila suatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Karawang, 03 Oktober 2023

|                   |
|-------------------|
| Materai<br>10.000 |
|-------------------|

(Sinta Permata Sari)

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI**  
**TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Buana Perjuangan Karawang, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sinta Permata Sari  
NIM : 19416261201367  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Buana Perjuangan Karawang **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:  
**“PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI TOKO ZHAFIRA BOUTIQUE CIKARANG”**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Buana Perjuangan Karawang berhak menyimpan, mengalih media formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Karawang  
Pada tanggal : 03 Oktober 2023

Yang menyatakan

(Sinta Permata Sari)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT beserta junjungan-Nya Nabi Muhammad SAW, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan proposal skripsi ini. Penulisan proposal skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Buana Perjuangan Karawang.

Pada kesempatan ini, penulis memberikan penghargaan setinggi-tingginya dan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada Dr. H. Sungkono, S.E., M.M. selaku pembimbing utama dan Rieke Retnosary, S.T., M.M. selaku pembimbing pendamping yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan selama ini serta motivasi kepada penulis yang kemudian membuka cakrawala berpikir penulis.

Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan proposal skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan proposal skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ir. H. Iman Sumantri selaku Ketua Yayasan Buana Pangkal Perjuangan Karawang.
2. Prof. Dr. H. Dedi Mulyadi, S.E., M.M. selaku Rektor Universitas Buana Perjuangan Karawang.
3. Dr. Citra Savitri, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Buana Perjuangan Karawang.
4. H. Suroso, S.E., M.M. selaku Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Buana Perjuangan Karawang.
5. Pihak Zhafira Boutique Cikarang yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan.
6. Kepada seluruh Dosen dan Staf serta pihak-pihak lainnya yang membantu penulisan proposal skripsi, penulis ucapkan banyak terima kasih.
7. Kepada para teman dan sahabat mahasiswa yang telah memberikan motivasi dan kerjasama yang baik sehingga penulisan proposal skripsi ini dapat berjalan dengan lancar dan sesuai yang diharapkan.
8. Terakhir kepada orang tua tercinta, saudara-saudara tercinta, merupakan bagian kebahagiaan tersendiri yang telah banyak mendorong semangat dan motivasi kepada penulis sehingga proposal skripsi ini dapat diselesaikan pada waktunya.



Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga proposal skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Karawang, 03 Oktober 2023

**(Sinta Permata Sari)**  
19416261201367