

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN
KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
BENGKEL AHASS HONDA LEVITA MOTOR BATUJAYA**

*The Effect of Service Quality Customer Satisfaction on Customer
Loyalty at AHASS Honda Levita Motor Batujaya*

Oleh

**Triyana Adi
17416261201507**

SKRIPSI



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG
KARAWANG
TAHUN 2022**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN
KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
BENGKEL AHASS HONDA LEVITA MOTOR BATUJAYA**

*The Effect of Service Quality Customer Satisfaction on Customer
Loyalty at AHASS Honda Levita Motor Batujaya*

Oleh
Triyana Adi
17416261201507

SKRIPSI

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



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG
KARAWANG
TAHUN 2022**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Disusun oleh:

Nama : Triyana Adi
NIM : 17416261201507
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Bengkel AHASS Honda Levita Motor Batujaya

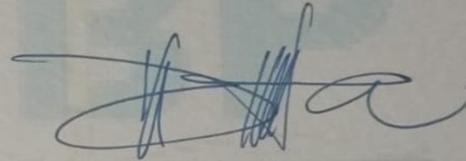
Menyetujui,

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,

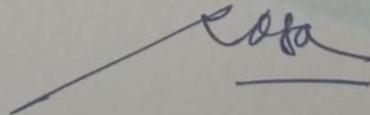


Aji Tuhagana, S.Ag., S.E., M.M
NIDN. 04230170201



Dexi Triadinda, S.E., M.M
NIDN. 0423129002

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

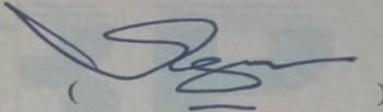
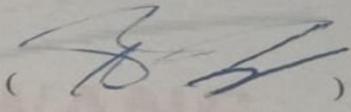
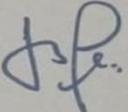


H. Suroso, S.E., M.M
NIDN. 0402107707

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :
Nama : Triyana Adi
NIM : 17416261201507
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Bengkel AHASS Honda Levita Motor Batujaya

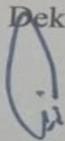
DEWAN PENGUJI SKRIPSI

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Penguji 1: Aji Tuhagana, S.Ag., S.E., M.M		21/6.2022
Penguji 2: Nandang, S.E., M.M		21/6.2022
Penguji 3: Syifa Pramudita Faddila, S.ST., M.KM		21/6.2022

Karawang, 19 April 2022

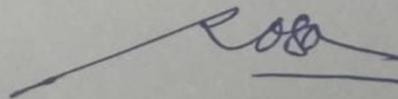
Mengetahui,

Dekan,



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

Koordinator Program Studi,



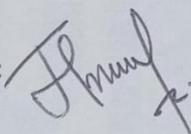
H. Suroso, S.E., M.M
NIDN. 0402107707

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Triyana Adi

NIM : 17416261201507

Tanda Tangan : 

Tanggal : 14 - April - 2022

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

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

Nama : Triyana Adi
NIM : 17416261201507
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

demikian 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 Kualitas Layanan Dan kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas
Pelanggan Pada bengkel AHASS Levita Motor Batujaya**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Buana Perjuangan Karawang berhak menyimpan, mengalihmedia/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 : 19 April 2022

Yang menyatakan

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Triyana Adi
NIM : 17416261201507
Program Studi : Manajemen
Tahun Akademik : 2022

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

**“ PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA BENGKEL AHASS
LEVITA MOTOR BATUJAYA”**

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Karawang, 14 April 2022



KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT beserta junjungan-Nya Nabi Muhammad SAW, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan 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 Aji Tuhagana, S.Ag., S.E., M.M selaku pembimbing utama dan Dexi Triadinda, S.E., 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 perkuliahsampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikanskripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ir. H. Iman Sumantri selaku Ketua Yayasan Pembina Perguruan Tinggi Pangkal Perjuangan.
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, SE., MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Buana Perjuangan Karawang.
5. Aji Tuhagana, S.Ag., S.E., M.M selaku Pembimbing Utama yang telah berkenan dalam menyediakan waktu untuk mengarahkan dan memberikan bimbingan serta nasehatnya dalam penyusunan Skripsi ini.

6. Dexi Triadinda, S.E., M.M selaku Pembimbing Pendamping yang telah berkenan dalam menyediakan waktu untuk mengarahkan dan memberikan bimbingan serta nasehatnya dalam penyusunan Skripsi ini.
7. Pihak AHASS Levita Motor yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan.
8. Kepada seluruh Dosen dan Staf serta pihak-pihak lainnya yang membantu penulisan skripsi, penulis ucapkan banyak terima kasih.

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

Karawang, 19 April 2022

Penulis

