

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASA KONSUMEN BENGKEL MOBIL SUZUKI PADA PT RESTU
MAHKOTA KARYA CABANG KARAWANG**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PRICE ON
THE SATISFACTION OF A SUZUKI CAR WORKSHOP AT PT
RESTU MAHKOTA KARYA KARAWANG BRANCH***

**Disusun Oleh:
CINDY JULIA FRASTICA
NIM : 15416261201063**

SKRIPSI

**Untuk 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 HARGA TERHADAP
KEPUASA KONSUMEN BENGKEL MOBIL SUZUKI PADA PT RESTU
MAHKOTA KARYA CABANG KARAWANG**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PRICE ON
THE SATISFACTION OF A SUZUKI CAR WORKSHOP AT PT
RESTU MAHKOTA KARYA KARAWANG BRANCH***

**Disusun Oleh :
CINDY JULIA FRASTICA
NIM : 15416261201063**

**SKRIPSI
Untuk memenuhi salah satu syarat ujian
guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen
telah disetujui oleh Tim Pembimbing pada tanggal 29-08-2019**

Karawang, 29 Agustus 2019


Dr. H. Puji Isyanto, S.E., M.M.
NIDN. 0407097502


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

**LEMBAR PERSETUJUAN
PEMBIMBING**

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan
Konsumen Bengkel Mobil Suzuki Pada PT. Restu Mahkota Karya
Cabang Karawang.

Disusun Oleh:

Nama : Cindy Julia Frastica

NIM : 15416261201063

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

Menyetujui,

Nama

Tanda Tangan

Tanggal

Dr. H. Puji Isvanto, S.E., M.M.
Pembimbing Utama


.....

2/7/20
.....

Citra Savitri S.E., M.M.
Pembimbing Pendamping


.....

2/7/20
.....

**LEMBAR PERSETUJUAN
PANITIA SIDANG SKRIPSI**

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

Ujian Sidang Penelitian

Nama

Tanda Tangan

Tanggal

Herdian Kertayasa. S.Pd.I. M.Pd.
(Ketua Panitia)

.....

Laras Ratu Khalida. S.ST. M.M.
(Sekretaris Panitia)


.....

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASA KONSUMEN BENGKEL MOBIL
SUZUKI PADA PT RESTU MAHKOTA KARYA CABANG
KARAWANG**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PRICE ON
THE SATISFACTION OF A SUZUKI CAR WORKSHOP AT PT
RESTU MAHKOTA KARYA KARAWANG BRANCH***

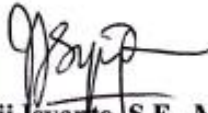
Disusun Oleh :
CINDY JULIA FRASTICA
NIM : 15416261201063

SKRIPSI

Telah dipertahankan dihadapan Penguji Sidang Skripsi pada
tanggal 29-08-19

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana
Manajemen Pada Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ilmu
Sosial Universitas Buana Perjuangan Karawang

Karawang, 29 Agustus 2019


Dr. H. Puji Istanto, S.E., M.M.
Penguji I


H. Sihabudin, S.E., M.M.
Penguji II


Suroso S.E., M.M.
Penguji III

**LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN (REVISI)
PROPOSAL SKRIPSI**

Proposal skripsi yang disusun oleh :

Nama : Cindy Julia Frastica
NIM : 15416261201063
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga
terhadap Kepuasan Konsumen Bengkel Mobil
Suzuki pada PT. Restu Mahkota Karya Cabang
Karawang
Tanggal Ujian Proposal : 22 Januari 2019

Telah dilakukan perbaikan sesuai dengan arahan, bimbingan, saran team penguji
dan di perkenankan untuk melanjutkan penelitiannya.

No	Dosen Penguji	Tanda Tangan
1.	Dr. Budi Rismayadi, S.E., M.M.	
2.	Citra Savitri, S.E., M.M.	
3.	Santi Pertiwi Hari Sandi, S.E., M.M.	

Karawang, Februari 2019

Mengetahui,

Kaprodi Manajemen



Wanta, S.E., M.M.

Koordinator



Herdian Kertayasa, S.Pd., M.Pd.

PERNYATAAN PLAGIARISME

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Cindy Julia Frastica
NIM : 15416261201063
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap
Kepuasan Konsumen Bengkel Mobil Suzuki Pada PT. Restu
Mahkota Karya Cabang Karawang.

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian sayasendiri.
2. Skripsi tersebut bukanlah plagiat atau salinan karya milik oranglain.
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 yangberlaku.

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

Karawang, 29 Agustus 2019

Yang membuat pernyataan,



Cindy Julia Frastica