

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS MALL TERHADAP
KEPUASAN PENGUNJUNG PUSAT PERBELANJAAN RESINDA PARK
MALL KARAWANG**

**THE INFLUENCE OF THE QUALITY MALL SERVICES AND MALL
FACILITIES
TOWARD THE SATISFACTION OF CUSTOMERS AT
RESINDA PARK MALL KARAWANG**

Oleh

MONIQ APRILIA

15416261201147

SKRIPSI

Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Pada Universitas Buana Perjuangan Karawang



PROGRAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG

TAHUN 2019

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS MALL TERHADAP
KEPUASAN PENGUNJUNG PUSAT PERBELANJAAN RESINDA PARK
MALL KARAWANG**

**THE INFLUENCE OF THE QUALITY MALL SERVICES AND MALL
FACILITIES
TOWARD THE SATISFACTION OF CUSTOMERS AT
RESINDA PARK MALL KARAWANG**

**Oleh MONIQ APRILIA
15416261201147**

SKRIPSI

**Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen
Pada Universitas Buana Perjuangan Karawang**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG
TAHUN 2019**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS MALL
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PUSAT PERBELANJAAN
RESINDA PARK MALL KARAWANG**

***THE INFLUENCE OF THE QUALITY MALL SERVICES AND MALL
FACILITIES
TOWARD THE SATISFACTION OF CUSTOMERS AT
RESINDA PARK MALL KARAWANG***

Oleh

MONIQ APRILIA

15416261201147

SKIPSI

**Disusun sebagai salah satu syarat untuk menyusun Skripsi pada Fakultas Bisnis
dan Ilmu Sosial Universitas Buana Perjuangan Karawang**

Karawang, 17 Agustus 2019

Pembimbing I



Wanta, SE., MM.
NIDN : 0407037802

Pembimbing II



Aji Tuhagana, S.Ag., M.M.
NIDN : 0423017201

LEMBAR PERSETUJUAN

PEMBIMBING

Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS MALL TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI RESINDA PARK MALL KARAWANG

Disusun Oleh :

Nama : Moniq Aprilia

NIM : 15416261201147

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

Menyetujui,

Nama

Tanda Tangan

Tanggal

Wanta, S.E., M.M.

Pembimbing I

.....

.....

Aji Tuhagana., S.Ag., M.M.

Pembimbing II

.....

.....

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
<u>Herdian Kertayasa, S.Pd.I.,M.Pd.</u> (Sebagai Ketua Panitia)		
<u>Laras Ratu Khalida, S.ST.,M.M.</u> (Sebagai Sekretaris Panitia)		29/08 - 2019.

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS MALL
TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PUSAT PERBELANJAAN
RESINDA PARK MALL KARAWANG**

**THE INFLUENCE OF THE QUALITY MALL SERVICES AND MALL
FACILITIES
TOWARD THE SATISFACTION OF CUSTOMERS AT
RESINDA PARK MALL KARAWANG**

Disusun oleh:
Moniq Aprilia
NIM: 15416261201147

SKRIPSI

Telah dipertahankan dihadapan Penguji Skripsi pada tanggal 29 Agustus 2019
Dan dinyatakan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen
Pada Program Studi Manajemen Universitas Buana Perjuangan Karawang

Karawang, 21 November 2019



Ir. Uus MD Fadli, S.E., M.M.
NIDN: 0425016302
Penguji I



Aji Tuhagana, S.Ag., M.M.
NIDN: 0423017201
Penguji II



Asep Darajatul romli, S.Pd., M.Pd
NIDN: 0421078003
Penguji III

PERNYATAAN PLAGIARISME

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Moniq Aprilia
NIM : 15416261201147
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan & Fasilitas Mall Terhadap
Kepuasan Pengunjung di Resinda Park Mall Karawang

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Skripsi tersebut bukanlah plagiat atau 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 kewenangan 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, 21 November 2019

Yang membuat pernyataan,


METERAI
TEMPEL
3908AAAF745617450
6000
ENAM RIBURUPIAH
Moniq Aprilia