

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
DI PT. SURYACIPTA SWADAYA**

(Studi Kasus Produk Tanaman PT. Suryacipta Swadaya)

***THE EFFECTS OF PRODUCT QUALITY AND SERVICE  
QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION  
AT PT. SURYACIPTA SWADAYA***

*(Case Study Of Plant Products At PT.Suryacipta Swadaya)*

**SKRIPSI**

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen  
Pada Universitas Buana Perjuangan Karawang**



**Oleh :**

**REYHAN PRAYOGA**

**NIM : 15416261201040**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG  
KARAWANG  
2019**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
DI PT . SURYACIPTA SWADAYA  
(Studi Kasus Produk Tanaman PT. Suryacipta Swadaya)**

***THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY AND SERVICE QUALITY  
ON CUSTOMER SATISFACTION AT PT. SURYACIPTA SELF  
(Case Study of PT. Suryacipta Swadaya Plant Products)***

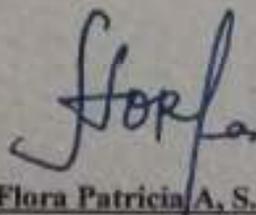
Oleh:  
Reyhan Prayoga  
154162621201040

**Skripsi**

Digunakan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen dan  
telah disetujui oleh Tim Pembimbing  
pada 30 Agustus 2019



Hj. Netti Nurlenawati, Ir., M.M.  
NIDN: 0017016101



Flora Patricia A, S.E., M.M.  
NIDN: 0429078202

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul : Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap  
Kepuasan Pelanggan PT. Suryacipta Swadaya.  
(Studi Kasus Produk Tanaman PT. Suryacipta Swadaya)

**Disusun Oleh :**

Nama : Reyhan Prayoga  
NIM : 15416261201040

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,

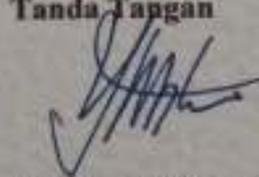
**Nama**

**Tanda Tangan**

**Tanggal**

Hj. Netti Nurlenawati, Ir., M.M.

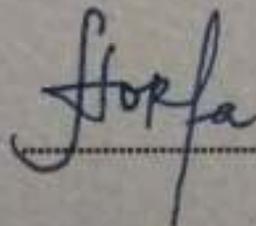
*Pembimbing I*



.....

Flora Patricia A, S.E., M.M.

*Pembimbing II*



.....

**LEMBAR PERSETUJUAN**  
**PANITIA SIDANG SKRIPSI**

Dengan ini Panitia Seminar 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 Penelitian**

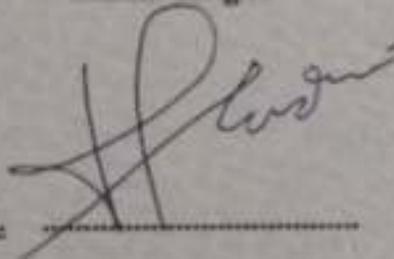
**Nama**

**Tanda Tangan**

**Tanggal**

**Herdian Kertayasa, S.Pd.I., M.pd.**

*Ketua Panitia*



**Laras Ratu Khalida, S.ST., M.M.**

*Sekretaris Panitia*



**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
DI PT . SURYACIPTA SWADAYA  
(Studi Kasus Produk Tanaman PT. Suryacipta Swadaya)**

***THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY AND SERVICE QUALITY  
ON CUSTOMER SATISFACTION AT PT. SURYACIPTA SELF  
(Case Study of PT. Suryacipta Swadaya Plant Products)***

Oleh:  
Reyhan Prayoga  
154162621201040

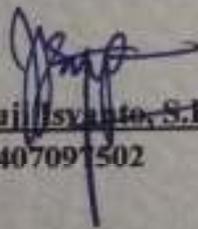
**Skripsi**

Telah dipertahankan dihadapan penguji Skripsi Pada 31 Agustus 2019 Dan  
Dinyatakan memenuhi Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen PADA  
Program Studi Manajemen Universitas Buana Perjuangan Karawang

Karawang, 31 Agustus 2019

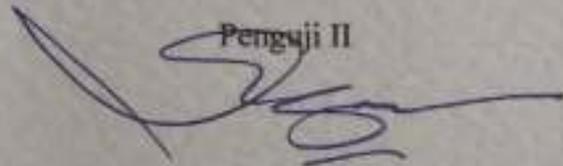
Halaman Pengesahan Penguji

Penguji I



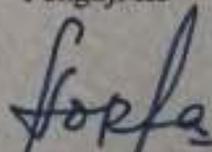
Dr. H. Pujijayanto, S.E., M.M.  
NIDN: 0407091502

Penguji II



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

Penguji III



Flora Patricia A, S.E., M.M.  
NIDN: 0429078202

## **PERNYATAAN PLAGIATISME**

PernyataaYang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Reyhan Prayoga  
NIM : 15416261201040  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Suryacipta Swadaya. (Studi Kasus Produk Tanaman PT. Suryacipta Swadaya).

Dengan ini meyakini 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 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, 2 Agustus 2019

Yang membuat pernyataan,

**Reyhan Prayoga**