

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS  
PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA  
RUMAH MAKAN BEBEK KALEYO KARAWANG**

**SKRIPSI**

**Oleh :**

**Reza Fitriana**

**15416261201155**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG  
2018/2019**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS  
PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA  
RUMAH MAKAN BEBEK KALEYO KARAWANG**

**SKRIPSI**

**Oleh :**

**Reza Fitriana**

**15416261201155**

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



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG  
2018/2019**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN BEBEK  
KALEYO KARAWANG**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRODUCT QUALITY ON  
CUSTOMER SATISFACTION AT BEBEK KALEYO KARAWANG DINNING  
HOUSE***

**Oleh:**

**Reza Fitriana**

**15416261201155**

**Telah dipertahankan dihadapan Penguji Skripsi pada Januari 2019.  
Dan dinyatakan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana manajemen**

**Karawang, 20 Agustus 2019**

**Pembimbing Utama**

**Pembimbing Pendamping**

**Dr. H. Puji Isyanto, S.E., M.M**

**Enjang Suherman, S.E.,M.M.**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

**Judul** : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap  
Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Bebek Kaleyo  
Karawang

**Disusun Oleh :**

Nama : Reza Fitriana

NIM : 15416261201155

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
------	--------------	---------

**Dr. H. Puji Isyanto, S.E.,M.M.**

**NIDN : 0407097502**

*Pembimbing I*

.....

.....

**Enjang Suherman, S.E.,M.M.**

**NIDN : 0420128901**

*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**

<b>Nama</b>	<b>Tanda Tangan</b>	<b>Tanggal</b>
<b>Herdian Kertayasa, M. Pdi</b> <i>(Ketua Panitia)</i>	_____	_____
<b>Laras Ratu Khalida, S.ST., M.M.</b> <i>(Sekretaris Panitia)</i>	_____	_____

**HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN BEBEK  
KALEYO KARAWANG**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRODUCT QUALITY ON  
CUSTOMER SATISFACTION AT BEBEK KALEYO KARAWANG DINNING  
HOUSE***

Oleh  
Reza Fitriana  
15416261201155

**SKRIPSI**

Telah dipertahankan dihadapkan Penguji Skripsi pada tanggal 20-08-2019 Dan dinyatakan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Pada Program Studi Manajemen Universitas Buana Perjuangan Karawang Karawang, 20 Agustus 2019

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
..... Penguji I	.....	.....
..... Penguji II	.....	.....
..... Penguji III	.....	.....

## **PERNYATAAN PLAGIARISME**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Reza Fitriana  
NIM : 15416261201155  
Program Studi : Manajemen  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap  
Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Bebek Kaleyo  
Karawang

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut diatas 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 bersangkutan

Karawang, 20 Agustus 2019  
Yang membuat pernyataan,

**Reza Fitriana**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat dan karunia-Nya, Tugas Akhir Skripsi dalam rangka untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan” dapat disusun sesuai dengan harapan. Tugas Akhir Skripsi ini dapat diselesaikan tidak lepas dari bantuan dan kerjasama dari pihak lain.

Berkenaan dengan hal tersebut, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Tuhan yang maha esa;
2. Kedua orang tua yang tanpa henti mendukung dan memberi support system bagi diri saya untuk selalu termotivasi untuk menyelesaikan study sarjana;
3. Ir. H. Iman Sumantri sebagai ketua yayasan pembina perguruan tinggi pangkal perjuangan
4. Bapak Dr. H. Dedi Mulyadi, S.E., M.M. sebagai Rektor Universitas Buana perjuangan Karawang.
5. Bapak Dr. Budi Rismayadi, S.E., M.M. sebagai Dekan Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial Universitas Buana perjuangan Karawang.
6. Bapak Wanta, S.E., M.M. sebagai Ketua Program Studi Manajemen Universitas Buana perjuangan Karawang.
7. Bapak Dr. H. Puji Isyanto, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing I yang selalu memberikan kemudahan, saran serta motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak Enjang Suherman, S.E., M.M. selaku dosen Pembimbing II yang sangat berperan aktif dalam memberikan kemudahan, saran serta motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada seluruh dosen dan staff Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial Universitas Buana Perjuangan Karawang yang telah memberikan dukungan dan bantuan agar terbentuknya skripsi ini.
10. Kepada orang tua dan keluarga yang selalu memberikan semangat, arahan dan selalu mendoakan keberhasilan dan keselamatan selama menempuh pendidikan.



11. Bapak Hendri Prabowo, Ibu Fenty Puspitasari serta Paulus Maria dan Rini Cahyanti selaku pemilik Rumah Makan Bebek Kaleyo Karawang yang sudah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian.
12. Kepada staff pegawai Rumah Makan Bebek Kaleyo Karawang yang sudah membantu memudahkan penelitian ini.
13. Kepada rekan-rekan mahasiswa Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial angkatan 2015 yang telah memberikan masukan kepada penulis sehingga terwujudnya skripsi ini
14. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini

Penulis menyadari bahwa hasil penelitian ini masih terdapat kekurangan yang merupakan kelemahan peneliti dalam melaksanakan tugas penelitian ini, untuk itu peneliti memohon maaf, demi penyempurnaan skripsi ini peneliti berharap dengan segala hormat untuk saran dan pendapat serta peneritikan dari tim penguji.

Karawang, 19 Agustus 2019

Penulis