

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SULE TAILOR
KARAWANG**

***ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND SERVICE
QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT SULE TAILOR KARAWANG***

Oleh
UMMUL AZIZAH
20416261201384

TUGAS AKHIR



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG
KARAWANG
2024**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SULE TAILOR
KARAWANG**

***ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND SERVICE
QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT SULE TAILOR KARAWANG***

Oleh
UMMUL AZIZAH
20416261201384

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG
KARAWANG
TAHUN 2024**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Ummul Azizah

NIM : 20416261201384

Tanda Tangan:

Tanggal: 13 Mei 2024

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Disusun oleh :

Nama : Ummul Azizah

NIM : 20416261201384

Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan
Terhadap Kepuasan Pelanggan Sule Tailor Karawang

Menyetujui,

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,

Dr. H. Sihabudin, S.E., M.M.
NIDN. 0405086902

Robby Tauji, S.E., M.M.
NIDN. 0402019103

KARAWANG

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

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

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Ummul Azizah

NIM : 20416261201384

Program Studi : Manajemen

Judul Tugas Akhir : Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan
Terhadap Kepuasan Pelanggan Sule Tailor Karawang

DEWAN PENGUJI TUGAS AKHIR

Nama

Pengaji 1 : Hj. Netti Nurlenawati, Ir., M.M

Tanda Tangan

Tanggal

(.....) (17-05-2024)

Pengaji 2 : Robby Fauji, S.E., M.M

(.....) (17-05-2024)

KARAWANG

Karawang, 03 Mei 2024

Mengetahui,

Dekan,

Ketua Program Studi,

Dr. Citra Savitri, S.E., M.M.

NIDN. 0214088301.

H. Suroso., S.E., M.M.

NIDN. 0402107707

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ummul Azizah
NIM : 20416261201384
Program Studi : Manajemen
Tahun Akademik : 2023-2024

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

**“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SULE TAILOR
KARAWANG”**

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Karawang, 20 Mei 2024

Ummul Azizah

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Buana Perjuangan Karawang, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ummul Azizah
NIM : 20416261201384
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jenis Karya : Non Skripsi

Demi 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 :

**“Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan
Pelanggan Sule Tailor Karawang”**

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 mempublikasikan tugas akhir saya selamatetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta san sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Karawang

Pada tanggal : 20 Mei 2024

Yang menyatakan,

Ummul Azizah

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT sang maha segalanya, atas seluruh rahmat dan hidayatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir nya yang bejudul :

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SULE TAILOR KARAWANG

Penyusunan tugas akhir ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana manajemen program studi manajemen fakultas ekonomi dan bisnis universitas buana perjuangan Karawang Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis menyadari tugas hari ini masih jauh dari kata sempurna karena di dalamnya masih terdapat kekurangan kekurangan hal ini dikarenakan terbatasnya yang dimiliki oleh penulis baik dalam segi empat kemampuan pengetahuan serta pengalaman penulis oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun agar dalam penyusunan karya tulis ini selanjutnya dapat menjadi lebih baik Proses penulisan tugas akhir ini memiliki banyak mengalami kendala namun berkat bantuan bimbingan kerja sama dari berbagai pihak baik moril maupun Materil Terutama kepada bapak **Dr. H. Sihabudin. S.E., M.M.** selaku pembimbing utama dan bapak **Robby fauji SE., M.M.** selaku pembimbing kedua yang dengan sabar dan ikhlas meluangkan waktu tenaga dan pikiran serta memberikan lebih dengan motivasi arahan dan sasaran sasaran yang sangat berharga kepada penulis selama menyusun tugas akhir ini Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini di antaranya yaitu kepada :

1. Ir. H. Iman Sumantri selaku Ketua Yayasan Buana Pangkal Perjuangan Karawang.
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, S.E., M.M. selaku Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Buana Perjuangan Karawang.
5. Kepada seluruh staf dosen di universitas buana perjuangan Karawang khususnya fakultas ekonomi dan bisnis program studi manajemen yang telah memberikan ilmu yang tak

ternilai harganya, masukan, pemikiran dan tenaga selama proses pembelajaran yang dapat menambah Wawasan bagi penulis.

6. Kedua orang tua saya (Bpk. Marsikin & Ibu Nurhayati) Orang hebat yang selalu menjadi penyemangat saya sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia. Yang tidak henti hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi, terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan saya, terimakasih untuk semua doa dan dukungan mama dan bapak saya sehingga saya berada dititk ini, Hiduplah lebih lama lagi ma pa harus selalu sehat selalu bahagia, mama bapak harus selalu ada di setiap perjalanan dan pencapaian hidup saya, *I Love You More* ma pak
7. Untuk diri saya yang saya cintai terimakasih karena sudah mampu berjuang sampai ditahap ini, terimakasih karena sudah selalu kuat dalam menghadapi situasi apapun, tetap semangat dan jangan putus asa, lanjutkan perjalanan ini. “*Wa may yattaqillāha yaj'al laḥū makhrajā wa yarzuq-hu min ḥaiṣu lā yaḥtasib, wa may yatawakkal 'alallāhi fa huwa ḥasbuh, innallāha bāligu amrih, qad ja' alallāhu likulli syai`ing qadrā*”.
8. Kepada ketiga saudara saya Muhammad Rafi, Fadil Abdul Mukhfid dan Musa Saeful Bahri yang selalu ada untuk menemani dan memberikan dukungan di momen monen saya.
9. Kepada sahabat saya Galih Jatra Pramudya A.Md.T, yang telah membersamai saya selama penyusunan dan penggerjaan Tugas akhir ini dalam kondisi apapun terimakasih ikut serta mendoakan, memberikan semangat, menemani dan memotivasi penulis dalam proses penyusunan tugas akhir ini.
10. Kepada sahabat sahabatku Terima kasih yang tak terhingga kepada sahabat-sahabatku yang telah memberikan dukungan dan semangat selama proses penyusunan Tugas Akhir ini. Kalian adalah sumber inspirasi dan motivasi bagi saya dalam menghadapi setiap tantangan. Terima kasih telah bersama-sama melalui larut malam, diskusi panjang, dan dukungan moral yang tak tergantikan. Tanpa kehadiran kalian, perjalanan ini tidak akan seberarti dan sesukses ini. Semoga persahabatan kita terus bersemi dan berbuah kebahagiaan. Terima kasih atas segalanya.

11. Kepada Sule Tailor Karawang, Saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas kesempatan dan izin yang telah diberikan kepada saya untuk melakukan observasi dalam rangka penyusunan Tugas Akhir ini. Dukungan dan keramahan yang diberikan oleh tim Sule Tailor sangatlah berarti bagi kelancaran penelitian ini. Kepercayaan yang telah diberikan kepada saya sebagai mahasiswa untuk mengamati dan menganalisis kualitas produk dan pelayanan di tempat usaha Anda merupakan suatu kehormatan. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan bisnis Anda. Terima kasih atas kerjasama dan kesempatan yang berharga ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semuanya yang telah membantu dalam penulisan tugas akhir ini. Penulis berharap tugas akhir ini dapat memberikan manfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi para pembaca.

Karawang, Mei 2024

penulis