

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI RESTO KITA KARAWANG**

***ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND
PRODUCT QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT OUR
RESTO KARAWANG***

Oleh

**Dini Oktaviani
20416261201371**

TUGAS AKHIR



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

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI RESTO KITA KARAWANG**

***ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND
PRODUCT QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT OUR
RESTO KARAWANG***

Oleh
Dini Oktaviani
20416261201371

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

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

Nama : Dini Oktaviani

NIM : 20416261201371

Tanda Tangan :

Tanggal : 18 Juli 2024



LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Disusun oleh:

Nama : Dini Oktaviani
NIM : 20416261201371
Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk
Terhadap Resto Kita Karawang

Menyetujui,

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,


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


Neni Sumarni, S.E., MM.
NIDN.0402107806

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

Koordinator Program Studi


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

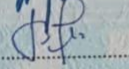
HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Dini Oktaviani
NIM : 20416261201371
Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk
Terhadap Kepuasan Pelanggan

DEWAN PENGUJI SKRIPSI

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Penguji 1 : (Dr. H. Puji Isyanto, S.E., MM.)	(..... )	14-05-2024
Penguji 2 : (Syifa Pramudita Faddila, S.ST. M.K.M., MM.)	(..... )	14-05-2024

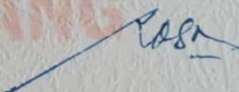
Karawang,

Mengetahui,

Dekan,

Koordinator 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, saya:

Nama : Dini Oktaviani
NIM : 20416261201371
Program Studi : Manajemen
Tahun Akademik : 2023/2024

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

“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RESTO KITA 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, 18 Juli 2024

(Dini Oktaviani)

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Buana Perjuangan Karawang, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dini Oktaviani
NIM : 20416261201371
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jenis Karya : Tugas Akhir Non Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Buana Perjuangan Karawang **Hak Bebas Royalti Non Eksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RESTO KITA KARAWANG”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Universitas Buana Perjuangan Karawang berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Karawang
Pada tanggal : 18 Juli 2024

Yang menyatakan

(Dini Oktaviani)

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Buana Perjuangan Karawang.

Pada kesempatan ini, penulis memberikan penghargaan setinggi-tingginya dan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada Bapak Dr.H. Puji Isyanto, S.E., M.M., selaku pembimbing utama dan Ibu Neni Sumarni, S.E., M.M. selaku pembimbing pendamping yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan selama ini serta motivasi kepada penulis yang kemudian membuka pola berpikir penulis.

Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih 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 Ketua Program Studi Manajemen Universitas Buana Perjuangan Karawang.
5. Pihak Resto Kita Karawang yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan Ketika dalam penyusunan Tugas Akhir.
6. Kepada seluruh Dosen dan Staff serta pihak-pihak lainnya yang membantu penulisan Tugas Akhir, penulis ucapkan banyak terima kasih.

7. Kepada Karin, regita, Soraya, dan tiara yang telah memberikan motivasi dan kerjasama yang baik sehingga penulisan Tugas Akhir ini dapat berjalan dengan lancar dan sesuai yang diharapkan.
8. Kepada Kedua orang tua yang saya sayangi, yang telah membiayai saya dari kecil sampai sekarang, terima kasih sebanyak-banyaknya atas dukungan dan do'a yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir sampai selesai.
9. Terakhir, terimakasih untuk diri sendiri, Dini Oktaviani karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini, dan mampu mengontrol diri agar tetap pada tujuan awal untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan sebaik dan semaksimal mungkin, ini adalah pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Karawang, 18 Juli 2024

Penulis

