

**PENGARUH PELAYANAN PRIMA DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI MEJABLAY
RENGASDENGKLOK**

***THE INFLUENCE OF EXCELLENT SERVICE AND PRODUCT
QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT MEJABLAY
RENGASDENGKLOK***

Oleh

Fathma Putri Nabila 21416261201213

TUGAS AKHIR



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG
TAHUN 2025**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Disusun oleh :

Nama : Fathma Putri Nabila

NIM : 21416261201213

Judul : Pengaruh Pelayanan Prima dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan
Konsumen di MeJablay Rengasdengklok

Menyetujui

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,



Aji Tuhagana, S.Ag., S.E., MM

NIDN. 0423017201



Zenita Apriani, S.E., M.SM

NIDN. 0410049601

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 : Fathma Putri Nabila

NIM : 21416261201213

Program Studi : Manajemen

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Pelayanan Prima dan Kualitas Produk terhadap
Kepuasan Konsumen di MeJablay Rengasdengklok

(*The Influence of Excellent Service and Product Quality
on Costomer Satisfaction at MeJablay Rengasdengklok*)

Tanda Tangan Tanggal

DEWAN PENGUJI TUGAS AKHIR

Nama

1. Penguji 1: Dr. Wanta, S.E., M.M

(.....)

29/04/2025

2. Penguji 2: Zenita Apriani, S.E., M.SM

(.....)

29/04/2025

Karawang, 29 April 2025

Mengetahui

Dekan,

Ketua Program Studi,



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

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

NIDN. 0214088301

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

NIDN. 0402107707



Dipindai dengan CamScanner

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fathma Putri Nabila

NIM : 21416261201213

Program Studi : Manajemen

Tahun Akademik : 2024-2025

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan Tugas

Akhir saya yang berjudul :

**"PENGARUH PELAYANAN PRIMA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI MEJABLAY RENGASDENGKLOK"**

***"THE INFLUENCE OF EXCELLENT SERVICE AND PRODUCT QUALITY ON
COSTOMER SATISFACTION AT MEJABLAY RENGASDENGKLOK"***

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Karawang, 29 April 2025



Fathma Putri Nabila



Dipindai dengan CamScanner

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT beserta junjungan-Nya Nabi Muhammad SAW, 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 Aji Tuhagana, S.Ag., S.E., M.M selaku pembimbing utama dan Ibu Zenita Apriani, S.E., M.M. selaku pembimbing pendamping yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan selama ini serta memotivasi kepada penulis yang kemudian membuka cakrawala berpikir penulis.

Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari 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. Kepada Dosen Pembimbing penulis Bapak Aji Tuhagana. S.Ag., S.E., M.M dan Ibu Zenita Apriani. S.E., M.M terimakasih atas waktu dan tenaga serta kesabaran dalam memberikan ilmu, bimbingan, nasihat, saran serta masukan kepada penulis dalam proses penelitian dan penyusunan skripsi ini.
6. Kepada seluruh Dosen dan Staff serta pihak pihak lainnya yang membantu Penulisan Tugas Akhir, Penulis ucapkan terima kasih.
7. Kepada responden penelitian dari penelitian ini yang telah bersedia membantu menjawab kuesioner sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan sesuai dengan yang diharapkan.

8. Kepada orang tuaku Penulis ayah Asif Subhani Ayubi, bapak Tayum, dan untuk pintu surgaku Ibu Aishah yang telah memberikan dukungan, semangat, dan selalu mendoakan kepada penulis untuk bisa menyelesaikan tugas Akhir skripsi ini. Untuk saudariku Suhartini Sumarna terimakasih selalu mengusahakan untuk adiknya menjadi sarjana, selain itu untuk kakak-kakak penulis Dedeh Suryani, Hendra Sujana, Heri Latif dan keluarga penulis terimakasih selalu mendampingi, menemani, dan mendukung penulis.
9. Terakhir, Untuk seseorang yang selalu menemani penulisan untuk menempuh pendidikan ini, terimakasih selalu menemani, memberikan dukungan dan membantu penulis. Kepada sahabat penulis Silvi Yulianingsih, Fitri Sopiatal Lutfi yang telah menemani penulis dalam menyelesaikan pendidikan di jurusan ini.

Akhir kata, saya berharap Allah Subhanahu wa ta'ala berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Karawang, 29 April 2025

Fathma Putri Nabila