Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen pada Bengkel Dinan Motor

The Impact of Service Quality and Facilities on Customer Satisfaction at Dinan Motor

Oleh:

Ishaq Pasha Padilla Kusdiansyah
20416261201312

NON SKRIPSI

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG
TAHUN 2026

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen pada Bengkel Dinan Motor

The Impact of Service Quality and Facilities on Customer Satisfaction at Dinan Motor

Oleh:

Ishaq Pasha Padilla Kusdiansyah
20416261201312

NON SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG
TAHUN 2026

HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS

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

Nama : **ISHAQ PASHA PADILLA KUSDIANSYAH**

NIM : **20416261201312**

Tanda Tangan :

Tanggal : **28 APRIL 2026**

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh :

Nama : Ishaq Pasha Padilla Kusdiansyah

NIM : 20416261201312

Program Studi : Manajemen

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen Bengkel Dinan Motor

DEWAN PENGUJI TUGAS AKHIR

Nama		**Tanda Tangan**	**Tanggal (TTD)**
Penguji 1	: Dr.Wanta, S.E., M.M.		05-05-2026
Penguji 2	: Dexi Triadinda, S.E., M.M		05-05-2026

Karawang, 28 April 2026

Mengetahui

Dekan	Ketua Program Studi
Dr. Citra Savitri, S.E., M.M. NIDN. 0214088301	Dr. H. Suroso S.E., M.M. NIDN. 0402107707

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Disusun Oleh :

Nama : Ishaq Pasha Padilla Kusdiansyah

NIM : 20416261201312

Judul :Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen pada Bengkel Dinan Motor

Menyetujui,

Pembimbing Utama,	Pembimbing Pendamping,
Dr. H. Suroso S.E., M.M.	Dexi Triadinda, S.E., M.M.
NIDN. 0402107707	NIDN. 0423129002

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

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

NIDN. 0402107707

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama	: Ishaq Pasha Padilla Kusdiansyah
NIM	: 20416261201312
Program Studi	: Manajemen
Tahun Akademi	: 2025-2026

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

"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Bengkel Dinan Motor"

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

Demikian peryataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Karawang, 28 APRIL 2026

Ishaq Pasha Padilla Kusdiansyah

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama	: ISHAQ PASHA PADILLA KUSDIANSYAH
NIM	: 20416261201312
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:

"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen Bengkel Dinan Motor".

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.

Demikan pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya,

Dibuat di	: Karawang
Pada tanggal	: 28 APRIL 2026

Yang menyatakan

ISHAQ PASHA PADILLA KUSDIANSYAH

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 Dr. H. Suroso, S.E., M.M. selaku pembimbing utama dan Ibu Dexi Triadinda S.E., M.M. selaku pembimbing pendamping yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan selama ini serta motivasi kepada penulis yang kemudian membuka catatan cakrawala 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. Dr. Yanti Tayo,S.psi.,M.I.Kom selaku Ketua Yayasan Buana Pangkal Perjuangan Karawang.
2. Assoc.Prof. DR. H. Budi Rismayadi, S.E., M.M. selaku Rekor Universitas Buana Perjuangan Karawang.
3. Dr. Citra Savitri, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Buana Perjuangan Karawang.
4. Dr. H. Suroso, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Buana Perjuangan Karawang.
5. Kepada seluruh Dosen dan Staf serta pihak-pihak lainnya yang membantu penulisan Tugas Akhir, penulis ucapkan banyak terima kasih.
6. Kepada para teman dan sahabat yang telah memberikan motivasi, dukungan dan kerjasama yang baik sehingga penulisan Tugas Akhir ini dapat berjalan dengan lancar dan sesuai yang diharapkan.
7. Terakhir kepada orang tua saya, yang selalu menjadi sumber do'a, kekuatan, dan semangat dalam setiap langkah kehidupan penulis. Terima kasih atas segala pengorbanan, kasih sayang, nasihat, serta dukungan moral maupun materi yang tiada henti diberikan. Setiap do'a yang dipanjatkan dan setiap tetes keringat yang dikorbankan menjadi alasan terbesar penulis untuk bertahan dan menyelesaikan Tugas Akhir ini.

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, 2026

Penulis