



**UNIVERSITAS  
PGRI ADI BUANA  
SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Pengaruh Ketersediaan Fasilitas,  
Profesionalisme Karyawan, dan Kualitas Jasa  
Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT.  
Wiratama Superintending di Jakarta**

Andrianta Oddie Primaditya  
141500016

Dosen pembimbing  
Dr. Fachrudy Asj'ari, M.M., S.Psi  
Ferry Hariawan, S.E., M.M

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA  
2020**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji.

Tanggal : 19 Juli 2020

**Dosen Pembimbing,**



**Dr. Fachrudin Asj'ari, S.Psi., M.M**  
**NIP/NPP : 1202612 / DY**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Deskripsi : Pengaruh Ketersediaan Fasilitas,  
Profesionalisme Karyawan, dan  
Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap  
Kepuasan Pelanggan PT. Wiratama  
Superintending di Jakarta

Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Andrianta Oddie Primaditya
- b. NIM : 141500016
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas PGRI Adibuana Surabaya
- e. Alamat Email : [andrianta.oddie@yahoo.com](mailto:andrianta.oddie@yahoo.com)

Surabaya, 28 Juli 2020

Mengetahui,

Dosen Pembimbing I



Dr. Fachrudiy Asjari, S.Psi., M.M  
NPP : 1202612/DY

Dosen Pembimbing II



Ferry Hariawan, S.E., M.M  
NPP : 1512763/DY

Menyetujui,

Dekan Fakultas Ekonomi

dan Bisnis  
  
Dr. H. Teguh Purwanto, M.M  
NIP : 196012221990031001

Ketua Program Studi

  
Made Bayu Dwiarta, S.E., M.M  
NPP : 1102308/DY

Yang bertanda tangan dibawah ini :


Nama : Andrianta Oddie Primaditya  
NIM : 141500016  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas  
PGRI Adi Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (Skripsi) saya dengan judul : “Pengaruh Ketersediaan Fasilitas, Profesionalisme Karyawan, dan Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Wiratama Superintending di Jakarta “ yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2020 bersifat original. Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia di tuntutan dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Demikian pernyataan dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar – benarnya.

Surabaya, 28 Juli 2020

Mahasiswa,



  
**Andrianta Oddie Primaditya**  
NIM : 141500016

## BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI AdiBuana Surabaya:

Pada Hari : Selasa  
Tanggal : 28 Juli  
Tahun : 2020

Mengetahui,  
Penguji I



R. Bambang Dwi Waryanto, Drs., S.E., M.M  
NIP: 195605291983091001

Penguji II



Nurdina, S.E., M.S.A  
NPP: 1609816/DY