



**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA,
DAN KELENGKAPAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA JASA PT. SYAFI'E
NASIONAL UTAMA SURABAYA**

Mochammad Herdin Tri Nofaldi

161500102

Dosen Pembimbing

Drs. I Ketut Surabagiarta, S.E., M.M.

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

2020

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN
KELENGKAPAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA JASA PT. SYAFI'E NASIONAL UTAMA
SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM)
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

MOCHAMMAD HERDIN TRI NOFALDI

NIM : 161500102

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

2020

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Dan Kelengkapan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa PT. Syafi'e Nasional Utama Surabaya


Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Mochammad herdin tri nofaldi
- b. NIM : 161500102
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
- e. Alamat e-mail : mohammadherdintrinovaldi@gmail.com

Mengesahkan
Ketua Program Studi

M. Bagus D, S.E., M.M
NPP: 11095384DY

Dosen Pembimbing,


Drs. I Ketut Surabadiarta, SE,MM
NPP :1701834/DY

Menyetujui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Drs. Teguh Purwanto, M.M
NIP: 198012221990031001

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

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

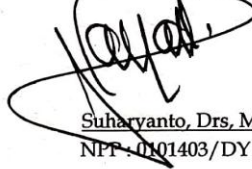
Pada Hari : Senin
Tanggal : 10 Agustus
Tahun : 2020

Dosen Penguji I



Dr. Fachrudiy As'ari, S.Psi.M.M
NPP : 1202612/DY

Dosen Penguji II



Suharyanto, Drs, MM
NPP : 0101403/DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Moch. Herdin Tri Nofaldi

NIM : 161500102

Program Studi : Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul : “Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Kelengkapan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa PT. Syafi’e Nasional Utama Surabaya” yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarja Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2019/2020 bersifat original.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya.

Surabaya, 20 Juli 2020

Moch. Herdin Tri Nofaldi,


Moch. Herdin Tri Nofaldi

NIM : 161500102

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian ini tepat pada waktunya. Laporan ini merupakan salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan pada jurusan manajemen di Universitas PGRI Adi Buana Surabaya. Penulis menyadari banyak kekurangan yang terdapat di skripsi ini, namun semoga skripsi ini bisa menjadi laporan yang bermanfaat bagi semua orang. Dalam proses penyusunan, penulis banyak menemui hambatan dan kesulitan. Namun berkat doa dan bantuan dari berbagai pihak penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dengan selesainya penyusunan laporan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Marianus Subandowo, M.S. Sebagai Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Bapak Drs. H. Teguh Purwanto, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Bapak I Made Bagus D, S.E., M.M sebagai Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adibuana Surabaya.
4. Bapak I Ketut Surabagiarta, Drs, SE, M.M selaku Dosen Pembimbing skripsi.
5. Bapak H. Musni S.Pd selaku pemilik PT. Syafi'e Nasional Utama Surabaya.
6. Kedua orang tua selaku Bapak dan Ibu saya yang membimbing dan mensupport saya dengan ikhlas dari awal perkuliahan sampai akhir.
7. Teman-teman maupun sahabat saya yang telah membantu dan mensupport dalam proses perkuliahan.

Semoga laporan penelitian ini bermanfaat bagi pembaca dan penulis pada umumnya. Kami sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pihak- pihak yang mendukung terselesaikannya skripsi ini.

Surabaya, 10 Agustus 2020

Mochammad Herdin Tri Nofaldi

NIM : 161500102