



**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA KEDAI KETAN PUNEL SURABAYA”**

**Aldy Permana Putra
161500265**

**Dosen Pembimbing
Untung Lasiyono, S.E., M.Si., Dr
Tri Aripriabowo, S.E., M.Si**

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

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA
DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA KEDAI KETAN PUNEL
SURABAYA”**

SKRIPSI

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

**Aldy Permana Putra
161500265**

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

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen pada Kedai Ketan Puncel Surabaya

Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Aldy Permana Putra
- b. NIM : 161500265
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adibuana
Surabaya
- e. Alamat e-mail : aldypermana43@gmail.com

Surabaya, 12 Agustus 2020

Mengetahui,
Dosen Pembimbing I,



Untung Lasiyono, S.E., M.Si., Dr.
NPP : 9102331 / DY

Dosen Pembimbing II,



Tri Anprabowo, S.E., M.Si.
NPP : 1809867 / DY

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dede H. Agus Purwanto, M.M.
NIP : 196012221990031001

Mengetahui
Ketua Program Studi



I. Made Bagus Dwirarta, S.E., M.M.
NPP : 1809598 / DY

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 : Kamis
Tanggal : 6 Agustus
Tahun : 2020

Mengetahui,

Dosen penguji I



Tony Susilo W. S.E., M.Pd., M.SM

NPP: 0709494/DY

Dosen penguji II



Siti Samsiyah, S.E., MM

NPP:1511749/DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Aldy Permana Putra

NIM : 161500265

Program Studi : Manajemen


Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI
Adibuana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen pada Kedai Ketan Punel Surabaya yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adibuana Surabaya Tahun 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 dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 7 September 2020

Mahasiswa



Aldy Permana Putra
161500265

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen pada Kedai Ketan Punel Surabaya”. teriring doa, sholawat, serta salam semoga senantiasa terlimpahkan atas junjungan kita Rosulullah Muhammad SAW beserta keluarga, para sahabat, dan seluruh umatnya.

Selama proses penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis banyak mendapat motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. M. Subandowo, M.S. selaku 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. BapakI Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M.selaku Kaprodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Bapak Untung Lasiyono, S.E., M.Si., Dr. dan bapak Tri Ariprowo, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan banyak masukan, bimbingan motivasi, arahan, serta telah membantu untuk menyelesaikan penulisan penyusunan skripsi ini.
5. Kedua orang tua saya Bapak Wasino dan Ibu Yusningsih, dan seluruh anggota keluarga saya yang selalu memberikan doa, dukungan moril maupun

materiil, motivasi, dan nasihat agar skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu.

6. Kepada Bapak Wahyu selaku pemilik Kedai Ketan Punel Surabaya yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis skripsi ini bisa selesai tepat waktu
7. Teman-teman Manajemen kelas F 2016 maupun pihak-pihak yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu persatu. Terima kasih telah membantu dan membimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini.
8. Teman-teman Warkop Kemuning Crew yang selalu membahagiakan nusa & bangsa.

Dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sangat penulis harapkan. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya 20 Juli 2020
Penulis,

MOTTO

“WANI”

-Aldy Permana Putra-