



**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

**Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan
dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada
Depo Air Isi Ulang RRI di Desa Semampir Sedati**

Isma Aprilia
161500219

Dosen Pembimbing
Dra. Christina Menuk Srihandayani, S.E., M.M.

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2020**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
DEPO AIR ISI ULANG RRI DI DESA SEMAMPIR SEDATI**

SKRIPSI

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

**ISMA APRILIA
161500219**

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

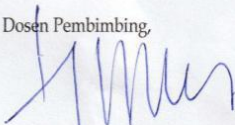
HALAMAN PERSETUJUAN

LEMBAR PERSETUJUAN

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

Tanggal : 6-7-2020

Dosen Pembimbing,



Dra. Christina Menuk S, S.E., M.M

NIP : 195808081982032001

HALAMAN PENGESAHAN


HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Depo Air Isi Ulang RRI di Desa Semampir Sedati

Identitas Mahasiswa

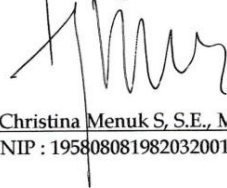
a. Nama : Isma Aprilia
b. NIM : 161500219
c. Program Studi : Manajemen
d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
e. Alamat e-mail : ismaapriliah64@gmail.com

Mengesahkan
Ketua Program Studi,



Maed Bagus Dwiarta, S.E., M.M
NPP : 1109598/DY

Surabaya, 05 Agustus 2020
Dosen Pembimbing,



Dra. Christina Menuk S, S.E., M.M
NIP : 195808081982032001

Menyetujui
Dekan,



Drs. H. Teguh Purwanto, M.M
NIP : 19601222199031001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Isma Aprilia
NIM : 161500219
Program Studi : Manajemen
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Depo Air Isi Ulang RRI di Desa Semampir Sedati" 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 2019/2020 bersifat original.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya.

Surabaya, 06 Juli 2020

Mahasiswa,



Isma Aprilia

NIM : 161500219

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

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 : Rabu
Tanggal : 29 Juli
Tahun : 2020

Penguji I



Drs. H. Teguh Purwanto, M.M
NIP : 19601222199031001

Penguji II



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

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil'alamiin, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT dengan segala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul. **“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Depo Air Isi Ulang RRI di Desa Semampir Sedati”**.

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

1. Dr. M. Subandowo, M.S. selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Drs. H. Teguh Purwanto, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Dra. Christina Menuk Srihandayani, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu dosen pengajar Program Studi S1 Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan.
6. Bapak Abdul Djamil selaku pemilik usaha depo air isi ulang RRI di Desa Semampir Sedati.
7. Kedua orang tuaku, Bapak Jamil dan Ibu Rohmatun yang telah memberikan doa, motivasi, semangat dan dukungan baik secara moril dan materi dari awal sampai selesainya penulisan skripsi ini.

8. Keluarga saya, khususnya kakak dan adek yang telah memberikan semangat dan motivasi.
9. Keluarga besar S1 Manajemen angkatan 2016, khususnya kelas Manajemen G.
10. Sahabat yang selalu ada disaat suka dan duka yaitu Novia dan Puji.
11. Teman-teman satu bimbingan skripsi yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada saya.
12. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan yang telah membantu dalam penyelesaian Skripsi.

Dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari 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, 17 Juni 2020

Penulis