

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK,  
DAN *RELATIONSHIP MARKETING* TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN**  
(Studi Kasus di PT. Best Fortune Indonesia)

**SKRIPSI**

**MURTI SETYO WATI  
2113000117**



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN  
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
JAKARTA  
2019**

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK,  
DAN *RELATIONSHIP* MARKETING TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN  
(Studi Kasus di PT. Best Fortune Indonesia)**

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi Strata-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) – Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari skripsi yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 12 September 2019



**MURTI SETYO WATI**  
NPK : 2113000117

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

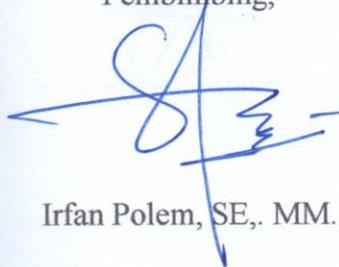
Skripsi dengan judul :

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK,  
DAN *RELATIONSHIP* MARKETING TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN  
(Studi Kasus di PT. Best Fortune Indonesia)**

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen di Program Studi Strata-1, Prodi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis oleh Murti Setyo Wati NPK 2113000117 di bawah bimbingan Irfan Polem, SE., MM. dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi di Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.

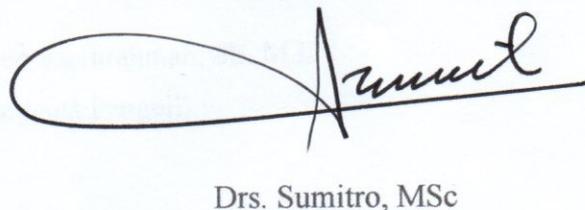
Jakarta, 15 September 2019

Menyetujui  
Pembimbing,



Irfan Polem, SE., MM.

Mengetahui,  
Kepala Program Studi S-1 Manajemen



Drs. Sumitro, MSc

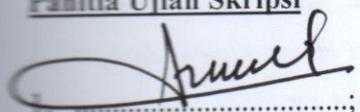
## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

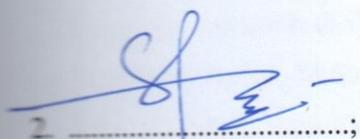
**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK,  
DAN *RELATIONSHIP MARKETING* TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN**  
(Studi Kasus di PT. Best Fortune Indonesia)

telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Prodi S-1  
Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi pada tanggal 20 September 2019  
dengan nilai B+

Panitia Ujian Skripsi

1. .....;

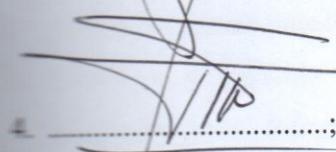
Drs. Sumitro, MSc  
(Kaprod S-1 Manajemen : Ketua)

2. .....;

Irfan Polem, SE., MM.  
(Pembimbing)

3. .....;

Drs. Subekti S. Hadi, M.Sc  
(Anggota Penguji)

4. .....;

Asep Saefurahman, SE., M.E  
(Anggota Penguji)