

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN
LOYALITAS PELANGGAN BENGKEL SURYA
CAHAYA MOTOR JAKARTA PUSAT**

SKRIPSI

**ICHA ACHSARI
2114000017**



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

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN BENGKEL SURYA CAHAYA MOTOR JAKARTA PUSAT

Yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah 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. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 14 September 2019



ICHA ACHSARI
NPM 2114000017

PERSETUJUAN PEMBIMBING

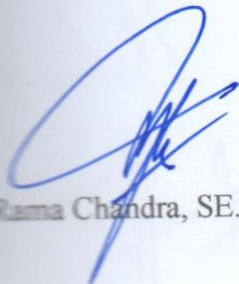
Skripsi dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN BENGKEL MOTOR SCM

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta. Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Rama Chandra, SE., ME dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi pada Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta.

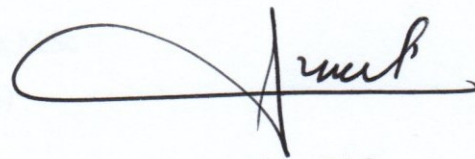
Jakarta, 14 September 2019

Pembimbing,



Rama Chandra, SE., ME

Kepala Program Studi S-1 Manajemen,



Drs. Sumitro, M.Sc

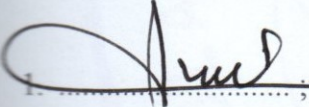
HALAMAN PENGESAHAN


Skripsi dengan judul :


PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN BENGKEL MOTOR SCM


Telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta pada tanggal 30 September 2019 dengan nilai **A-**

Panitia Ujian Skripsi

1.  ; Drs. Sumitro, M.Sc
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)

2.  ; Rama Chandra, SE., ME
(Pembimbing)

3.  ; Drs. Jusuf Hariyanto, M.Sc
(Anggota Penguji)

4.  ; Imelda Aprileny, SE., ME
(Anggota Penguji)