




## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Elvina Warni  
NIM : 20180101628  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Layanan Purna Jual Otomotif

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul.

### Tim Penguji

Pembimbing : Prof. Dr. Endang Ruswanti, SE.MM (.....)  
Penguji : Moehammad Unggul Januarko, SE.M.Sc (.....)  
Penguji : Gilang Pratama Hafidz, SE.S.Kom.MM (.....  
Aug 23, 2022

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 20 Agustus 2022

Ketua Program Studi : Dr. Ir. Rojuaniah, MM (.....)

**PENGARUH *TANGIBLES, ASSURANCE, EMPATHY*, TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN DAN KESETIAAN PELANGGAN PADA  
LAYANAN PURNA JUAL OTOMOTIF**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sejarah Manajemen (SM)

**ELVINA WARNI**

**20180101628**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS ESA UNGGUL  
TAHUN 2022**