

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Dewi Nurjanah
Nim : 2015-11-394



(Dewi Nurjanah)

4 Februari 2019

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh

Nama : Dewi Nurjanah

NIM : 2015-11-394

Program Studi : Manajemen


Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel *Intervening*.

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

TIM PENGUJI

Pembimbing : Ari Anggarani WPT, S.E., M.M. ()

Penguji : Ir. Jatmiko, M.M., M.BA ()

Penguji : Abdurrahman, M.M. ()

Ditetapkan di : Jakarta

Ketua Program Studi : Drs. Sugiyanto, M.M. ()

Tanggal : 19 Februari 2019

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunianya yang telah dilimpahkan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Rasulullah Shallallahu'Alaihi Wasallam. Skripsi ini berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk dan kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel *Intervening*” (Studi Kasus Pada Pengunjung Hokben Mall Taman Anggrek, Jakarta Barat)**. Pada kesempatan kali ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya atas dukungan dan bantuan serta doa dari berbagai pihak dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terimakasih ini penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Arief Kusuma, AP, MBA. Selaku Rektor Universitas Esa Unggul.
2. Bapak Dr. MF Arrozi A, SE, M.Si, Akt, CA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul.
3. Bapak Drs. Sugiyanto, MM. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul.
4. Ibu Ari Anggarani W.P.T, S.E., M.M. Selaku Dosen pembimbing yang tercinta dan tersayang serta selalu senantiasa sabar dan penuh keikhlasan memberikan petunjuk, bimbingan,inspirasi dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini dengan sebaik-baiknya.
5. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Esa Unggul yang telah memberikan banyak pengalaman dan ilmu pengetahuan dalam menuntut ilmu.
6. Kedua orang tua tercinta (Bpk. Poster Silalahi dan Ibu Daryanti) yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu diperguruan tinggi dan senantiasa memberikan *support*, motivasi serta memberikan kasih sayang yang setulus-tulusnya kepada saya.
7. Terimakasih untuk Dimas Caesar tersayang yang telah mendoakan serta membantu segala urusan saya dengan begitu sabar dan menjadi penyemangat untuk bisa menyelesaikan penelitian ini dan terimakasih untuk Gilang keponakan tersayang yang telah menjadi penyemangatku disaat diriku mulai bosan.
8. Sahabat teman seperjuangan Zemi Nirmala, Desi Kusuma Anjani, Khairul Hadi Saputro, Hartono Salim yang telah membantu sekaligus penyemangat untuk membuat skripsi ini dengan baik serta teman-teman FEB 2015 yang telah menyemangati hingga skripsi ini selesai.
9. Serta terimakasih untuk rekan-rekan kerja saya di Hokben Mall Taman Anggrek yang tidak bisa saya ucapkan satu-persatu yang telah memahami saya dan pengertiaannya untuk mengerjakan skripsi ini hingga selesai sampai akhir.

Akhir kata penulis berharap penelitian ini dapat membantu dan memberikan manfaat bagi para pembaca dan semua pihak yang membutuhkan untuk menambah wawasan dan pengetahuan serta menjadi bahan referensi dalam pembuatan penelitian.

Jakarta, 4 Februari 2019

Penulis

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA
ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Esa Unggul, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dewi Nurjanah
NIM : 2015-11-394
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jenis Karya Ilmiah : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Esa Unggul Hak Bebas Royalti Noneksekutif atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel *Intervening* Pada Hokben

Beserta perangkat yang ada (apabila diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksekutif ini, Universitas Esa Unggul berhak menyimpan, mengalih media, mengelola dalam bentuk pangkalan data, merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 4 Februari 2019
Yang menyatakan



(Dewi Nurjanah)