

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN PELANGGAN PADA KONSUMEN KITAKOPI
PAMULANG**

SKRIPSI



Oleh :

RIDILLAH ABYANSHABBAH

1411800021

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
INSTITUT TEKNOLOGI INDONESIA**

2022

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN PELANGGAN PADA KONSUMEN KITAKOPI
PAMULANG**

SKRIPSI



**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Strata Satu (S-1)**

Oleh :

RIDILLAH ABYANSHABBAH

1411800021

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
INSTITUT TEKNOLOGI INDONESIA**

2022

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Pernyataan ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun diruju telah saya nyatakan benar

Nama : Ridillah Abyanshabbah

NRP : 1411800021

Tanda Tangan :

Skripsi Ridillah Abyan-1411800021

ORIGINALITY REPORT

42%
SIMILARITY INDEX

42%
INTERNET SOURCES

23%
PUBLICATIONS

26%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1 stp-bandung.net 4%
Internet Source

2 repository.uinjambi.ac.id 2%
Internet Source

3 repository.iti.ac.id 1%
Internet Source

4 www.kumpulanpengertian.com 1%
Internet Source

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Ridillah Abyanshabbah

NRP :1411800021

Program Studi : Manajemen

Judul : Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan
Pada Konsumen Kitakopi Pamulang

Telah berhasil dipertahankan diadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Institut Teknologi Indonesia

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Ir. Edward S Tampubolon, MM (.....)

Penguji 1 : Ir. Katri Widayani, MT (.....)

Penguji 2 : Afina Putri Vindiana, S,Si, M.S.M (.....)

Penguji 3 : Annuridya Rosyidta P.O, S.Pi, MM (.....)

Ditetapkan di : Kampus Institut Teknologi Indonesia

Tanggal :

KETUA PROGRAM STUDI

Ir. Katri Widayani, MT

Kata Pengantar

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT saya panjatkan dengan segala rahmat karunia dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan seminar proposal dengan judul “ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN PADA KONSUMEN KITAKOPI PAMULANG” yang disusun guna memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana di Institut Teknologi Indonesia.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan seminar proposal ini tidak terlepas dari doa, bantuan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan dengan hormat rasa terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberi kemudahan dan kelancaran dalam pembuatan Proposal Skripsi ini.
2. Orang tua dan keluarga saya yang telah mendoakan, memberikan motivasi serta dukungan yang luar biasa kepada saya.
3. Ibu Ir. Katri Widayani, MT, selaku Ketua Program Studi Manajemen Institut Teknologi Indonesia, yang telah memberikan nasihat-nasihat dalam akademik selama belajar di Program Studi Manajemen.
4. Ibu Annuridya Rosyidita P.O, S.Pi, MM sebagai dosen pembimbing akademik yang senantiasa memberikan pengarahan kepada saya selama belajar di Program Studi Manajemen.
5. Bapak Ir. Edward S Tampubolon, MM sebagai dosen pembimbing, yang senantiasa memberikan pengarahan dan masukan dalam pengerjaan Proposal Skripsi ini.
6. Seluruh Dosen dan Staff Program Studi Manajemen Institut Teknologi Indonesia yang selalu memberikan perhatian dan mengingatkan dalam penyelesaian Proposal Skripsi ini.
7. Seluruh teman-teman Manajemen Angkatan 2018 yang telah memberikan dukungan dan masukan positif
8. Kepada semua pihak yang membantu dalam menyelesaikan Proposal Skripsi yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Penulis juga menyadari bahwa penulisan Proposal Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya

membangun dalam memperbaiki Proposal Skripsi ini. Harapan penulis semoga Proposal Skripsi ini bisa menjadi pembelajaran yang bermanfaat bagi seluruh pihak yang bersangkutan, serta dapat menjadi pembanding bagi penelitian selanjutnya. Akhir kata, penulis berharap Allah SWT membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga harapan dan doa tersebut bisa terwujud. *Aamiin*

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Tangerang Selatan, 25 Maret 2022

Ridillah Abyanshabbah

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR / SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Institut Teknologi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ridillah Abyanshabbah

NRP : 1411800021

Program Studi : Manajemen

Jenis Karya : Tugas Akhir / Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan Hak bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusif Royalty Free Right*) kepada Institut Teknologi Indonesia atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada Konsumen Kitakopi Pamulang“. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Institut Teknologi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir/Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang Selatan

Pada Tanggal 14 juli 2022

Yang menyatakan

Ridillah Abyanshabbah