

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

**(Survei Pelanggan Warung Makan Delvi Di Tanjung Balai Karimun)**

**IKHBAL MUSTOFA**

**141130081**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal 2 Februari 2018

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

**Susunan Dewan Penguji**

Ketua Penguji

/ Pembimbing Utama I

**Dr. Haddy Suoranto, MS**

**NIP: 19561221 198303 1 001**

Penguji I

**Dra. Sri Kussujaniatun, M.Si**

**NIP: 19630505 199003 2 001**

Penguji

/ Pembimbing II

**Drs. Aryono Yacobus, M.Si**

**NIP: 19590725 198703 1 001**

Penguji II

**Dra. Sri Budiwati, W.S., M.Si**

**NIP: 1911106 199003 2 001**

Mengetahui,

UPN "Veteran" Yogyakarta

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen

Koordinator

**Hasa Nurrohim KP, SE, M.Si**

**NIK: 2 7011 980187 1**



## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini saya, menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

### **PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

Dan dimajukan untuk di uji pada hari jumat tanggal 2 Februari 2018 adalah hasil skripsi.

Dengan ini saya mengatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak menyalin atau meniru dalam bentuk ringkasan atau simbol yang menunjukkan sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah tulisan saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Universitas **batal saya terima.**

Yogyakarta, 13 February 2018

Yang memberi pernyataan

ADITERAI  
TEMPEL

043FAEF806863162

6000  
ENAM RIBURUPIAH

Ikhbal Mustofa

WIDYA MIWATI YASA

YOGYAKARTA

Saksi 1 Sebagai Pembimbing I

Saksi 2 Sebagai Pembimbing II

Dr. Haddy Suprpto, MS

NIP: 19561221 198303 1 001

Saksi 3 Sebagai Penguji I

Drs. Aryono Yacobus, M.Si

NIP: 19590725 198703 1 001

Saksi 4 Sebagai Penguji II

Dra. Sri Kussujaniatun, M.Si

NIP: 19630505 199003 2 001

Dra. Sri Budiwati, W.S., M.Si

NIP: 1911106 199003 2 001