



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN (Studi Kasus Top Doorsmeer)**

SKRIPSI

MUHAMMAD RIZQI SUKARNO

1601010020

**PROGRAM STUDI
MANAJEMEN PEMASARAN INTERNASIONAL
POLITEKNIK WILMAR BISNIS INDONESIA
DELI SERDANG**

2022



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN
(STUDI KASUS TOP DOORSMEER)**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Terapan pada Program studi Manajemen Pemasaran Internasional di
Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia**

MUHAMMAD RIZQI SUKARNO

1601010020

**PROGRAM STUDI
MANAJEMEN PEMASARAN INTERNASIONAL
POLITEKNIK WILMAR BISNIS INDONESIA
DELI SERDANG**

2022

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, belum pernah dipublikasikan oleh siapapun juga sebelumnya, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Deli Serdang, 22 Juni 2023



Muhammad Rizqi Sukarno
NIM : 1601010020

HALAMAN PENGESAHAN
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN
(STUDI KASUS TOP DOORSMEER)

Diajukan Oleh :

Nama : Muhammad Rizqi Sukarno
NIM : 1601010020
Program Studi : Manajemen Pemasaran Internasional

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian pernyataan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Manajemen Pemasaran Pada Program Studi Manajemen Pemasaran Internasional Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Drs. Vinsensius Matondang, MBA

Penguji : Dr. Hendra

Penguji : Dany Perdana Sitompul, S.T., M.M.

Diketahui dan Disahkan Oleh :

Ketua program studi
Manajemen Pemasaran
Internasional



Binsar Sihombing, SE. M.Si.
NIDN. 0108066502

Direktur,
Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia



Dr. Jenny Elisabeth
NIDN. 0107116301

Ditetapkan di : Deli Serdang
Tanggal : Februari 2023

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang selalu melimpahkan berkah dan rahmat-Nya serta memberikan kekuatan kepada penulis sehingga Penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penelitian ini merupakan tugas akhir guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Manajemen Pemasaran Internasional dari Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia. Adapun judul penelitian yang dilakukan Penulis adalah: ANALISIS KUALITAS PELAYAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS TOP DOORSMEER)

Selama melakukan penelitian dan penulisan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan moril dan materil dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada:

1. Ibu Dr. Ir. Jenny Elisabeth, MS. selaku Direktur Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia.
2. Bapak Binsar Sihombing, SE. M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Pemasaran Internasional Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia.
3. Drs. Vinsensius Matondang, MBA. selaku Dosen Pembimbing Utama Skripsi, yang telah menasehati, membimbing dan mengarahkan penulis selama menyelesaikan skripsi ini dan juga sebagai Dosen PA yang telah memberikan dukungan, motivasi dan semangat kepada penulis selama mengikuti perkuliahan di Kampus Politeknik WBI.
4. Dr. Hendra. selaku Dosen Pembimbing Pendamping Skripsi, yang juga telah membimbing dan mengarahkan penulis selama menyelesaikan skripsi ini.
5. Dany Perdana Sitompul, S.T., M.M. selaku Dosen Penguji Skripsi, yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Seluruh Dosen, Pegawai, dan Tenaga Pendidik di Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia, yang senantiasa memberikan ilmu, pelayanan administrasi dan lainnya dengan baik.

7. Bapak Budi Supriyono dan Ibu Zenitha selaku Orang Tua Penulis serta abg dan adik penulis, Joko perdana dan Muhammad Aldi Zulfansyah yang selalu memberikan doa dan dukungan.
8. Lingling, Aldi, Basmanta, Edi, Kelvin, Sahrul, Adan, Reza, Irfan dan seluruh teman-teman capek kali reborn, serta seluruh teman-teman Prodi Manajemen Pemasaran Internasional Angkatan 2016 yang telah menemani, saling *support*, saling berbagi suka maupun duka dan menjadi penyemangat selama menjalani masa-masa perkuliahan di Kampus Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia.
9. Bapak dr. M.Fachrul Adli Siregar selaku pemilik Top Doorsmeer yang sudah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dan kesalahan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini serta dapat bermanfaat bagi penulis dan semua pihak.

Deli Serdang, 22 Juni 2023



Muhammad Rizqi Sukarno

NIM : 1601010020

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN

PUBLIKASI TUGAS AKHIR

Sebagai sivitas akademik Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Rizqi Sukarno
NPM : 1601010020
Program Studi : Manajemen Pemasaran Internasional
Jenis karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS TOP DOORSMEER)

beserta perangkat yang ada. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), 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.

Deli Serdang, 22 Juni 2023

Yang Membuat Pernyataan



Muhammad Rizqi Sukarno