



Pengaruh Bauran Pemasaran, Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Pada Perusahaan CV. Teguh Karya Mandiri Scaffolding)

The Influence of Marketing Mix, Service Quality and Product Quality on Customer Satisfaction (At The Company CV. Teguh Karya Mandiri Scaffolding)

Lexssy Santosa
222010200226

Dosen Pembimbing
Dr. Kumara Adji Kusuma. S.Fil.I.,CIFP.

Dosen Penguji 1
Muhammad Yani, SE., M.M

Dosen Penguji 2
Mochammad Rizal Yulianto, SE., M.M

Program Studi Manajemen

**Fakultas Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
April, 2026**

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan.....	I
Daftar isi.....	II
I. Pendahuluan.....	2
II. Literature Review.....	4
III. Metode Penelitian.....	9
IV. Hasil dan Pembahasan.....	10
V. Kesimpulan.....	15
Daftar Pustaka.....	17

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Bauran Pemasaran, Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan (Pada Perusahaan CV. Teguh Karya Mandiri Scaffolding)
Nama Mahasiswa : Lexssy Santosa
NIM : 222010200226

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing
Dr. Kumara Adji Kusuma, S.Fil.I., CIFP
NIDN 0705107805



Dosen Penguji 1
Muhammad Yani, SE., M.M
NIDN 0723048506

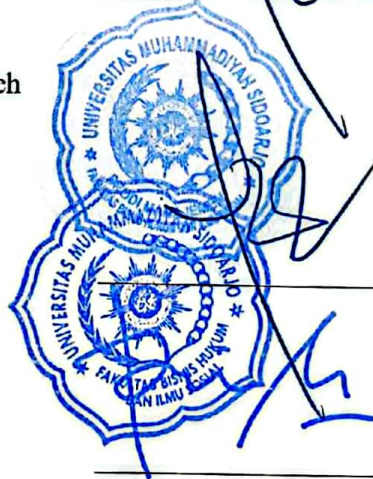


Dosen Penguji 2
Mochammad Rizal Yulianto, SE., M.M
NIDN. 0716078804



Diketahui oleh

Ketua Program Studi Manajemen
Mochammad Rizal Yulianto, SE., M.M
NIDN. 0716078804



Dekan
Dr. Poppy Febriana, S.Sos., M.Med.Kom.
NIDN. 0711028001

Tanggal Ujian
(09/04/2026)

Tanggal Lulus
(09/04/2026)

SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama Mahasiswa : Lexssy Santosa
NIM : 222010200226
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial

DAN

Dosen Pembimbing : Dr. Kumara Adji Kusuma. S.Fil.I.,CIFP
NIK/NIP : 0705107805
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial

MENYATAKAN bahwa, karya tulis ilmiah dengan rincian:

Judul :Pengaruh Bauran Pemasaran, Kualitas Layanan, dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan (Pada Perusahaan CV. Teguh Karya Mandiri Scaffolding)

Kata Kunci : Bauran Pemasaran, Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan

TELAH:

1. Discusaiikan dengan petunjuk penulisan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Berdasarkan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah Mahasiswa.
2. Lolos uji cek kesamaan sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.

SERTA*:

- Bertanggung jawab** untuk melakukan publikasi karya tulis ilmiah tersebut ke jurnal ilmiah/prosiding sesuai ketentuan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah. Khususnya Lampiran Huruf B.
- Menyerahkan tanggung jawab** untuk melakukan publikasi karya tulis ilmiah tersebut ke jurnal ilmiah/prosiding sesuai ketentuan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah khususnya Lampiran Huruf B kepada Bidang Pengembangan Publikasi Ilmiah DRPM UMSIDA.

Demikian pernyataan dari saya, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Terima Kasih

Menyetujui,
Dosen Pembimbing



(Dr. Kumara Adji Kusuma. S.Fil.I.,CIFP)
NIP/NIK. 0705107805

Sidoarjo, (26/02/2026)
Mahasiswa



(Lexssy Santosa)
NIM. 222010200226

*Centang salah satu.

**PERNYATAAN MENGENAI KARYA TULIS ILMIAH DAN SUMBER INFORMASI SERTA
PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis ilmiah tugas akhir saya dengan judul **“Pengaruh Bauran Pemasaran, Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan (Pada Perusahaan CV. Teguh Karya Mandiri Scaffolding)”** adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir karya tulis ilmiah tugas akhir saya ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Sidoarjo, 26 Februari Tahun 2026



Lexssy Santosa
222010200226