



---

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERPESEPSI HARGA DAN STRATEGI PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN AIR ISI ULANG MANDIRI**

***IMPROVING SERVICE QUALITY, PRICE PERCEPTION AND MARKETING STRATEGIES ON MANDIRI REFILL WATER CUSTOMER SATISFACTION***

Muhammad Syarifudin  
212010200023

Dosen Pembimbing  
Dr. Supardi, SE., MM., CRMP  
NIDN. 0708106004

Dosen penguji 1  
Rizky Eka Febriansah, S.Mb., M.SM  
NIDN. 0705028802

Dosen penguji 2  
Dewi Komala Sari, SE., MM  
NIDN. 0729097701

Program Studi Manajemen  
Fakultas Bisnis Hukum Ilmu Sosial  
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo  
Januari, 2026

**LEMBAR PENGESAHAN PROPOSAL TUGAS AKHIR**

**(ARTIKEL / KARYA ILMIAH)**

Judul : Peningkatan Kualitas Pelayanan Persepsi Harga Dan Strategi Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan Air Isi Ulang Mandiri  
Nama : Muhammad Syarifudin  
Nim : 212010200023

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing  
(Dr. Supardi, SE., MM., CRMP)  
NIDN. 0708106004

Dosen penguji 1  
(Rizky Eka Febriansah, S Mb , M SM)  
NIDN. 0705028802

Dosen penguji 2  
(Dewi Komala Sari, SE., MM)  
NIDN 0729097701

Diketahui oleh

Ketua program studi  
(Mochammad Rizal Yulianto, S M, M M)  
NIK. 207303

Dekan  
(Dr. Poppy Febriana, S sos., M Med Kom)  
NIK. 211427

Tanggal Ujian  
(30 september 2025)

Tanggal lulus  
(27 januari 2026)

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN PROPOSAL TUGAS AKHIR.....	ii
(ARTIKEL / KARYA ILMIAH) .....	ii
Daftar isi.....	4
I. Pendahuluan.....	5
Rumusan Masalah.....	6
Pertanyaan Penelitian.....	6
Tujuan Penelitian.....	6
Kategori SDGs.....	6
II. Tinjauan Literatur.....	7
Kualitas Pelayanan.....	7
Persepsi Harga.....	7
Bauran Pemasaran.....	7
Keputusan Pembelian.....	7
Kerangka Konseptual.....	9
III. Metode Penelitian.....	8
Jenis Penelitian.....	8
Populasi dan Sampel.....	8
Teknik Pengambilan Sampel.....	8
Uji Multikolinearitas .....	9
Uji Heteroskedastisitas.....	9
Uji Regresi Linier Berganda.....	9
Uji Hipotesis.....	9
Uji T.....	9
Uji Koefisien Determination (R <sup>2</sup> ).....	9
IV. Hasil Dan Pembahasan.....	10
Hasil Penelitian.....	10
Analisis Responden Berdasarkan Karakteristik Responden.....	10
Uji Instrumen Data.....	10
Uji Asumsi Klasik .....	11
Analisis Regresi Linear berganda.....	12
Uji Hipotesis.....	12
V Simpulan .....	15
Ucapan terima kasih.....	15

## SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama Mahasiswa : Muhammad Syarifudin  
NIM : 212010200023  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Bisnis, Hukum dan Ilmu Sosial

**DAN**

Dosen Pembimbing : Dr. Supardi, SE., MM., CRMP  
NIK/NIP : 0708106004  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Bisnis, Hukum dan Ilmu Sosial

**MENYATAKAN** bahwa, karya tulis ilmiah dengan rincian:

Judul : Kualitas Pelayanan, Perpespsi Harga dan Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan Air Isi Ulang Mandiri  
Kata Kunci : kualitas pelayanan, persepsi harga, bauran pemasaran,kepuasan pelanggan

**TELAH:**

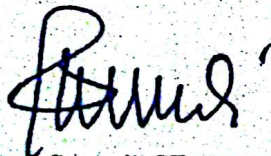
1. Disesuaikan dengan petunjuk penulisan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Berdasarkan Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah Mahasiswa.
2. Lolos uji cek kesamaan sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.

**SERTA\*:**

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

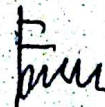
Demikian pernyataan dari saya, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Terima Kasih

Menyetujui,  
Dosen Pembimbing



Dr. Supardi, SE., MM., CRMP  
NIP/NIK. 0708106004

Sidoarjo, 04 Maret 2026  
Mahasiswa



Muhammad Syarifudin  
NIM. 212010200023

\*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 **"Implementasi Program Sanitasi Jamban Sehat di Desa Sumorame"** 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, 02 Februari 2026



SILDA LABIBI

NIM. 222020100009