



---

**Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Dan Citra Merek Terhadap  
Kepuasan Pelanggan Pada Waralaba Pt.Babarafi Indonesia Cabang Depo  
Sidoarjo**

**The Effect of Service Quality, Product Quality, and Brand Image on  
Customer Satisfaction at Franchise Pt.Babarafi Indonesia Depo Sidoarjo  
Branch**

Nama : Ari Tri Wahyudi  
Nim : 182010200449

Dosen pembimbing

Mas Oetarjo, SE.MM.BKP

Dosen penguji

Dewi Komala Sari, S.E., M.M  
Dra. Lilik Indiyani. M.M

**Manajemen  
Fakultas Bisnis, Hukum Dan Ilmu Sosial  
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo  
Juli, 2023**

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Waralaba Pt.Babarafi Indonesia Cabang Depo Sidoarjo  
Nama Mahasiswa : Ari Tri Wahyudi  
Nim : 182010200449

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing

Mas Oetarjo, SE.MM.BKP  
NIDN.0702036207

Dosen Penguji 1

Dewi Komala Sari, S.E., M.M  
NIDN 0729097701

Dosen Penguji 2

Dra. Lilik Indiyani. M.M  
NIDN: 0706036301

Diketahui oleh

Ketua Program Studi

Dr. Vera Firdaus, Psi., MM  
NIDN. 0715067304

Dekan

Poppy Febriana.S.Sos., M.Med.Kom  
NIDN: 0711028001



Tanggal ujian

(10 / 02 / 2023)

Tanggal Lulus

(15 / 06 / 2023)

## DAFTAR ISI

I.	Abstrak.....	1
II.	Pendahuluan.....	1
III.	Metode.....	3
IV.	Hasil Dan Pembahasan.....	4
V.	Kesimpulan.....	9
VI.	Ucapan Terimakasih.....	9
VII.	Referensi.....	9

## SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama Mahasiswa : Ari Tri Wahyudi  
NIM : 182010200449  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Bisnis, Hukum, Dan Ilmu Sosial

**DAN**

Dosen Pembimbing : Mas Oetarjo,SE.MM.BKP  
NIDN : 0702036207  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Bisnis, Hukum, Dan Ilmu Sosial

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

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Dan Citra Merek Terhadap  
Kepuasan Pelanggan Pada Waralaba Pt.Babarafi Indonesia cabang Depo  
Sidoarjo

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Citra Merek Dan Kepuasan Pelanggan

**TELAH:**

1. Disesuaikan 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

(Mas Oetarjo,SE.MM.BKP.)  
NIDN. 0702036207

Sidoarjo, 06 Juli 2023  
Mahasiswa

(Ari Tri Wahyudi)  
NIM. 182010200449

\*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 Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pelanggan Pada Waralaba PT Babarafi Indonesia Cabang Depo Sidoarjo.”** 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, 6 Juni 2023



Ari TrWahyudi

182010200449