



---

**Kualitas Pelayanan Menjadi Faktor Utama Konsumen Melakukan Keputusan Pembelian  
Pada Matahari Departemen Store Sidoarjo**

*Quality of Service is a Main Factor for Consumers to Make Purchasing Decisions at  
Matahari Department Store Sidoarjo*

Fanissa Rohmania  
192010200306

*Dosen Pembimbing*  
Dr. Rifdah Abadiyah, SE., M.S.M., CHCM

*Dosen Penguji 1*  
Dra. Lilik Indayani, M.M

*Dosen Penguji 2*  
Misti Hariasih, SE., MM

**Program Studi Manajemen  
Fakultas Bisnis, Hukum dan Ilmu Sosial**

**Universitas Muhammadiyah Sidoarjo  
Agustus 2023**

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Kualitas Pelayanan Menjadi Faktor Utama Konsumen Melakukan Keputusan Pembelian Pada Matahari Departemen Store Sidoarjo  
Nama : Fanissa Rohmania  
NIM : 192010200306

Disetujui Oleh

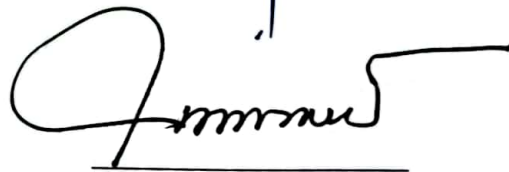
Dosen Pembimbing  
Dr. Rifdah Abadiyah, SE., M.S.M., CHCM  
NIDN.0705027502



Dosen Penguji 1  
Dra. Lilik Indayani, MM  
NIDN.0706036301



Dosen Penguji 2  
Misti Hariasih, SE., MM  
NIDN.0706026305



Diketahui Oleh

Ketua Program Studi Manajemen  
Dr. Vera Firdaus, S.Psi., MM.  
NIDN. 0715067304



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



Tanggal Ujian  
( 07/08/2023 )

Tanggal Lulus  
( )

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR GAMBAR .....	iv
DAFTAR TABEL .....	iv
I. Pendahuluan .....	1
I. Metode Penelitian .....	4
II. Hasil Dan Pembahasan .....	9
HASIL .....	9
PEMBAHASAN .....	15
III. Kesimpulan .....	15
DAFTAR PUSTAKA .....	17

## SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama Mahasiswa : Fanissa Rohmania  
NIM : 192010200306  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Fakultas Bisnis, Hukum dan Ilmu Sosial

**DAN**

Dosen Pembimbing : Dr. Rifdah Abadiyah,SE,.M.S.M.,CHCM  
NIDN : 0705027502  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Fakultas Bisnis, Hukum dan Ilmu Sosial

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

Judul : Kualitas Pelayanan Menjadi Faktor Utama Konsumen Melakukan Keputusan Pembelian Pada Matahari Departemen Store Sidoarjo  
Kata Kunci : Lokasi, Komunikasi Pemasaran, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian

**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. Rifdah Abadiyah,SE,.M.S.M.,CHCM)  
NIDN. 0705027502

Sidoarjo, 26 Juli 2023



(Fanissa Rohmania)  
NIM. 192010200306

\*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 **“Kualitas Pelayanan Menjadi Faktor Utama Konsumen melakukan keputusan pembelian pada matahari department store 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 Referensi 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 Juli 2023



Fanissa Rohmania  
192010200306