



**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

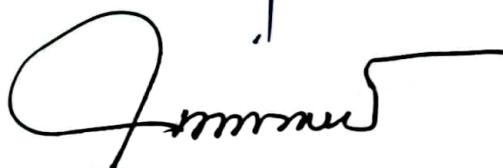
Dosen Pembimbing
Dr. Rifdah Abadiyah,SE.,M.S.M.,CHCM
NIDN.0705027502



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



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



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

Diketahui Oleh



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