



Pengaruh Strategi Marketing Mix dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pelanggan Dalam Program Tambah Daya Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada PLN UP3 Sofifi
The Influence of Marketing Mix Strategy and Service Quality on Customer Decisions in the Electricity Power Upgrade Program with Customer Satisfaction as an Intervening Variable at PLN UP3 Sofifi

Didit Sujatmoko
246110100071

Dosen Pembimbing
Dr. Hadiah Fitriyah, SE., M.Si., Ak. CIBA, CPS.

Dosen Penguji
Prof. Dr. Drs Sriyono, MM
Dr. Imelda Dian Rahmawati, SE. M.Ak., Ak., CA

Program Studi Magister Manajemen
Fakultas Bisnis Hukum dan Ilmu Sosial
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Agustus, 2025

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Strategi Marketing Mix dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pelanggan Dalam Program Tambah Daya Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada PLN UP3 Sofifi
Nama Mahasiswa : Didit Sujatmoko
NIM : 246110100071

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing
(Dr. Hadiah Fitriyah, SE., M.Si., Ak. CIBA, CPS.)

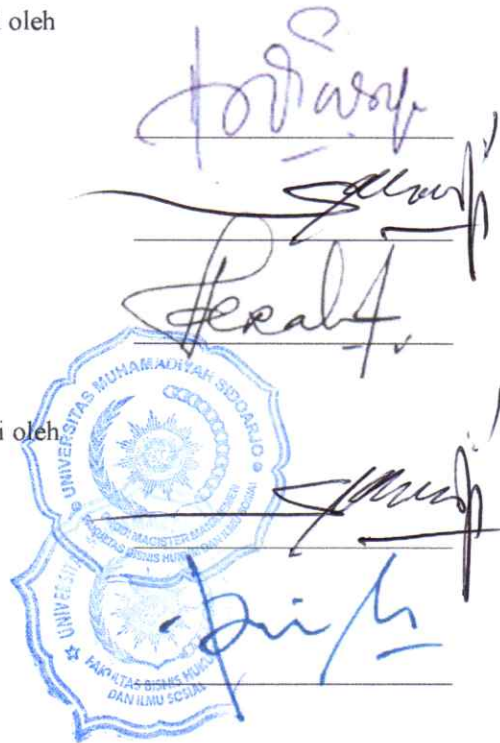
Dosen Penguji 1
(Prof. Dr. Drs Sriyono, MM)

Dosen Penguji 2
(Dr. Imelda Dian Rahmawati, SE. M.Ak.. Ak., CA)

Diketahui oleh

Ketua Program Studi
(Prof. Dr. Drs Sriyono, MM)
NIK/NIP. 211438

Dekan
(Dr. Poppy Febriana, S.Sos., M.Med,Kom)
NIK/NIP. 211427



Tanggal Ujian
(Rabu, 28 Agustus 2025)

Tanggal Lulus
(Rabu, 28 Agustus 2025)

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan	i
Daftar Isi	ii
Surat Pernyataan Publikasi Ilmiah	iii
Pernyataan Mengenai Karya Tulis Ilmiah dan Sumber Informasi Serta Pelimpahan Hak Cipta	iv
I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	2
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	3
II. METODE.....	3
A. Jenis Penelitian	3
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	3
C. Populasi dan Sampel.....	3
D. Teknik Pengumpulan Data.....	4
E. Teknik Analisis Data	4
III. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	5
A. Hasil	5
B. Pembahasan	9
IV. KESIMPULAN DAN SARAN.....	11
A. Kesimpulan.....	11
B. Saran.....	11
REFERENSI	11

SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama Mahasiswa : Didit Sujatmoko
NIM : 246110100071
Program Studi : Magister Manajemen
Fakultas : Fakultas Hukum, Bisnis dan Ilmu Sosial (FHBIS)

DAN

Dosen Pembimbing : Dr. Hadiah Fitriyah, SE., M.Si., Ak. CIBA, CPS.
NIK/NIP : 200152
Program Studi : Magister Manajemen
Fakultas : Fakultas Hukum, Bisnis dan Ilmu Sosial (FHBIS)

MENYATAKAN bahwa, karya tulis ilmiah dengan rincian:

Judul : Pengaruh Strategi Marketing Mix dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pelanggan Dalam Program Tambah Daya Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada PLN UP3 Sofifi
Kata Kunci : Strategi Marketing Mix, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Keputusan Pelanggan, PLN

TELAH:

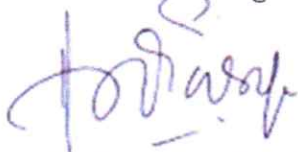
1. Disesuaikan dengan petunjuk penulisan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Berdasarkan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah Mahasiswa.
2. Lolos uji cek kesamaan sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.

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



Dr. Hadiah Fitriyah, SE., M.Si., Ak. CIBA, CPS.
NIP/NIK. 200152

Sidoarjo, 28 Agustus 2025
Mahasiswa



Didit Sujatmoko
NIM. 246110100071

*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 Strategi Marketing Mix dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pelanggan Dalam Program Tambah Daya Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada PLN UP3 Sofifi”** 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, 28 Agustus 2025



Didit Sujatmoko
NIM. 246110100071