

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA LAPO BATAK**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk melengkapi persyaratan  
dalam memperoleh gelar Sarjana S1**



**BESLER TUA**

**NIM: 2022120**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS DAN AKUNTANSI  
UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS  
PALEMBANG  
2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA LAPO BATAK**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk melengkapi persyaratan  
dalam memperoleh gelar Sarjana S1**



**BESLER TUA**

**NIM: 2022120**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS DAN AKUNTANSI  
UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS  
PALEMBANG  
2024**

**SKRIPSI**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP**  
**KEPUASAN PELANGGAN PADA LAPO BATAK**

Disusun oleh:  
BESLER TUA  
NIM: 2022120

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



Catharina Clara, SE., M.Si.

Palembang, 27 Maret 2024

**SKRIPSI**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP**  
**KEPUASAN PELANGGAN PADA LAPO BATAK**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

BESLER TUA  
NIM: 2022120

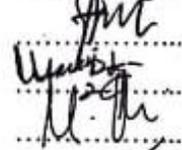
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
Pada Tanggal, 23 April 2024  
Dan dinyatakan memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji

Nama Lengkap

Ketua : Catharina Clara, S.E., M.Si.  
Anggota : Drs.Ig. Heri Satria Wangsa, SCJ., MM., PGCE  
Anggota : M.Rinamurti, S.E., M.Si

Tanda Tangan



Palembang, 23 April 2024

Ketua Program Studi Akuntansi  
Fakultas Bisnis dan Akuntansi  
Universitas Katolik Musi Charitas



Suramaya Suci Kewal, S.E., M.Si.

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

Nothing last forever, we can change the future

Tetap percaya dan berdoa karena masa depan itu sungguh ada

Dan tetap berpengharapan kepada “Tuhan Yang Maha Esa”

**Skripsi ini dipersembahkan untuk:**

- **Tuhan Yang Maha Esa**
- **Bapak dan Ibu**
- **Ketiga kakakku**
- **Sahabat, Teman, Rekan  
Seperjuangan**
- **Universitas Katolik Musi  
Charitas**

**PERNYATAAN  
KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Besler Tua  
NIM : 2022120  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN PADA LAPO BATAK** adalah karya saya.

Skripsi ini adalah karya ilmiah yang bebas dari unsur plagiat. Apabila dikemudian hari terbukti ada unsur plagiat dalam karya ilmiah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Univesitas Katolik Musi Charitas.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, 23 April 2024

Pemberi Pernyataan

  
  
Besler Tua

**PERNYATAAN  
PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TULIS SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Besler Tua

NIM : 2022120

Judul skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANANTERHADAP  
KEPUASAAN PELANGGAN PADA LAPO BATAK**

Menyatakan bahwa saya memberikan hak kepada Univesitas Katolik Musi Charitas untuk mempublikasikan skripsi saya tanpa meminta ijin dari saya selama nama saya tetao tercantum sebagai penulis.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, 23 April 2024

Pemberi Pernyataan

  
  
Besler Tua