

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN
KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(Studi Toko Jam *ONTIME* di Kota Palembang)**

SKRIPSI

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



JONATHAN YOHANES

NIM: 2222057

**UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS
FAKULTAS BISNIS DAN AKUNTANSI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PALEMBANG
2026**

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN
KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(Studi Toko Jam *ONTIME* di Kota Palembang)**

SKRIPSI

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



JONATHAN YOHANES

NIM: 2222057

**UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS
FAKULTAS BISNIS DAN AKUNTANSI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PALEMBANG
2026**

SKRIPSI
PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI
(Studi Toko Jam *ONTIME* di Kota Palembang)

Disusun oleh:
JONATHAN YOHANES
NIM: 2222057

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



Catharina Clara, S.E., M.Si

Tanggal 25 November 2025

SKRIPSI
PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI
(Studi Toko Jam *ONTIME* di Kota Palembang)

Dipersiapkan dan disusun oleh:

JONATHAN YOHANES

NIM: 2222057

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada Tanggal, 26 Januari 2026

dan dinyatakan memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji

Nama Lengkap

Ketua : Catharina Clara, S.E., M.Si.

Anggota : Dr. Candra Astra Terenggana, S.E., M.M.

Anggota : M. Rinamurti, S.E., M.Si.

Tanda Tangan

.....
.....
.....

Palembang, 26 Januari 2026

Ketua Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis dan Akuntansi

Universitas Katolik Musi Charitas



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

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

I can do all things through Christ, who strengthens me.

(Philippians 4:13)

THE FEAR OF THE LORD IS THE BEGINNING OF WISDOM

*When one path seems impossible to pass, remember there's always another path.
Often discovered by those who are wise enough to look around and ask the right
people.*

**Di balik setiap kebuntuan, selalu ada pintu lain yang terbuka bagi mereka
yang nekat mencari jalan.**

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

- **Tuhan Yang Maha Esa**
- **Papa dan Mama**
- **Kakak dan adikku**
- **Sahabat, Teman, dan Rekan Seperjuangan**
- **Universitas Katolik Musi Charitas**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jonathan Yohanes

NIM : 2222057

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Studi Toko Jam *ONTIME* di Kota Palembang)** 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 Universitas Katolik Musi Charitas.

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

Palembang, 26 Januari 2026

Pemberi Pernyataan



Jonathan Yohanes

PERNYATAAN
PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TULIS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jonathan Yohanes

NIM : 2222057

Judul Skripsi : **PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Studi Toko Jam *ONTIME* di Kota
Palembang)**

Menyatakan bahwa saya memberikan hak kepada Universitas Katolik Musi Charitas untuk mempublikasikan skripsi saya tanpa meminta izin dari saya selama saya tetap tercantum sebagai penulis.

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

Palembang, 26 Januari 2026

Pemberi Pernyataan



Jonathan Yohanes