

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA
BENGKEL MOBIL DI HP MOTOR PALEMBANG**

SKRIPSI

Diajukan untuk melengkapi persyaratan dalam

Memperoleh gelar Sarjana S1

Jurusan Manajemen



Oleh :

DJOHARI

08.2.020

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MUSI

PALEMBANG

2012

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA BENGKEL MOBIL DI HP
MOTOR PALEMBANG

Disusun oleh:

DJOHARI

NIM: 08.2.020

Telah disetujui oleh:

Ketua Pembimbing

M.J. Tyra, S.E.,M.M.

Palembang, Maret 2012

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA BENGKEL MOBIL DI HP
MOTOR PALEMBANG

Dipersiapkan dan disusun oleh:

DJOHARI
NIM: 08.2.020

Telah dipertahankan di depan tim penguji
Pada tanggal.....

dan dinyatakan memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji

Nama Lengkap	Tanda Tangan
Ketua : M.J. Tyra, S.E.,M.M.
Anggota :
Anggota :

Palembang,
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Musi
Ketua Jurusan Manajemen

M. Rinamurti, S.E., M.Si

MOTTO:

IF I FAIL, I TRY AGAIN, AGAIN, AND AGAIN

Kupersembahkan Untuk:

- Orang Tua terkasih
- Saudaraku jumentara
- Sahabat-sahabatku yang Setia
- Teman-temanku
- Pacarku erika
- Dosen, Pendidik dan Almamater
terhormat

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Bengkel Mobil di HP Motor Palembang

Yang sudah diuji di depan tim penguji adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang saya tulis ini tidak memuat karya orang lain, kecuali yang telah disebutkan dalam kutipan dan daftar pustaka, sebagaimana layaknya karya ilmiah.

Apabila saya melakukan menyalin atau meniru tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis karya aslinya maka dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai karya saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Musi Palembang, batal saya terima.

Palembang, Maret 2012
Yang memberikan pernyataan

Djohari