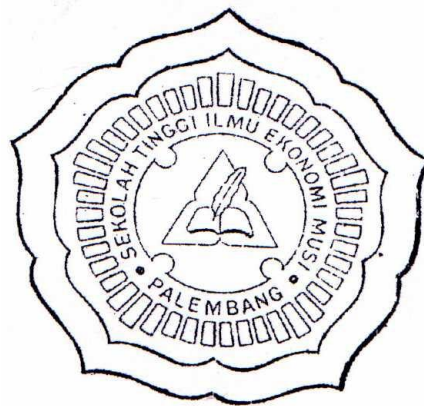


**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN TOKO SAUDARA BAN**

SKRIPSI

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

Jurusan Manajemen



Oleh:

YUCA PEBRINDA

NIM: 08.2.502

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MUSI

PALEMBANG

2012

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN TOKO SAUDARA BAN**

Disusun Oleh:

YUCA PEBRINDA

08.2.502

Telah disetujui oleh:

Tim Pembimbing

Ketua Pembimbing

Lina, S.E.,M.Si

Tanggal,.....

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA TOKO SAUDARA BAN**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**YUCA PEBRINDA
NIM : 08.2.502**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal

Dan dinyatakan memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji

	Nama Lengkap	Tanda Tangan
Ketua	:
Anggota	:
Anggota	:

**Palembang,
Jurusan Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Musi
Ketua Jurusan,**

Micheline Rinamurti, S.E., M.Si

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Saudara Ban

Yang sudah diujikan di depan 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 tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada tulisan karya aslinya maka dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil karya sendiri.

Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, bearti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh sekolah tinggi batal saya terima.

Palembang, 2012

Yang memberi pernyataan

YUCA PEBRINDA

MOTTO:

”I KNOW I CAN”

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

- ❖ Tuhan Yang Maha Esa**
- ❖ Mama dan papa tercinta**
- ❖ Opungku tersayang**
- ❖ Saudara-Saudariku yang kusayangi**
- ❖ My Lovely**
- ❖ Para Dosen-dosen yang terhormat**
- ❖ Almamater**