

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PENGE CER PADA PT. LOTUS PRADIPTA MULIA**

SKRIPSI

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

Jurusan Manajemen



Oleh :

IRWAN GUNAWAN

NIM : 09.2.226

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MUSI
PALEMBANG
2013**

SKRIPSI
ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PENGECEK PADA PT. LOTUS PRADIPTA MULIA

Disusun oleh :

IRWAN GUNAWAN

NIM : 09.2.226

Telah di setujui oleh :

Pembimbing I



Maria Josephine Tyra, S.E., M.M.

Tanggal 20 Februari 2013

SKRIPSI
ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PENGE CER PADA PT. LOTUS PRADIPTA MULIA

Dipersiapkan dan disusun oleh :

IRWAN GUNAWAN

NIM : 09.2.226

telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal 15 Maret 2013

dan dinyatakan memenuhi syarat.

Susunan Tim Penguji

Nama Lengkap

Ketua : Maria Josephine Tyra, S.E., M.M.

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

Anggota : Drs. Andreas Sarjono, M.M.

Tanda tangan

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

Palembang, 15 Maret 2013

Jurusan Manajemen

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Musi

Ketua Jurusan Manajemen


Lina, S.E., M.Si.

MOTTO :

“ Perjalanan Hidup Adalah Sebuah Pilihan, Antara Tetap Menjadi Sekarang Ini Atau Berubah Menjadi Lebih Baik, Semua Itu Tergantung Pada Diri Kita Sendiri, Tak Ada Satu Orang pun Yang Mampu Merubah Diri Kita, Kecuali Diri Kita Sendiri”

Dengan segala kerendahan hati

Skripsi ini Kupersembahkan untuk :

- ❖ Tuhan Yang Maha Esa**
- ❖ Yang Tercinta Papa & Mama**
- ❖ Yang Tercinta Kakak & Adik**
- ❖ Yang Tercinta Sahabatku**
- ❖ Almamater'ku**



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MUSI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengecer Pada PT. Lotus Pradipta Mulia.

Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 15 Maret 2013, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian-tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk ringkasan kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan **MENARIK SKRIPSI YANG SAYA AJUKAN SEBAGAI HASIL TULISAN SAYA SENDIRI INI**. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti **GELAR DAN IJASAH YANG TELAH DIBERIKAN OLEH SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MUSI BATAL SAYA TERIMA**.

Palembang, 15 Maret 2013

Yang memberi pernyataan



Nama : Irwan Gunawan

NIM : 092226

Saksi 1, sebagai pembimbing skripsi merangkap ketua tim penguji

Maria Josephine Tyra, S.E., M.M.

Saksi 2, sebagai anggota tim penguji

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

Saksi 3, sebagai anggota tim penguji

Drs. Andreás Sarjono, M.M.