

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DI CARREFOUR PALEMBANG
SQUARE**

S K R I P S I

Diajukan untuk melengkapi persyaratan

dalam memperoleh gelar sarjana S1

Jurusan Manajemen



Oleh:

RUDY SUHENDRA

NIM : 092406

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MUSI

PALEMBANG

2013

S K R I P S I

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI CARREFOUR
PALEMBANG SQUARE**

Disusun oleh:

**RUDY SUHENDRA
NIM : 092406**

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



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

Tanggal, 18 Januari 2013

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI CARREFOUR PALEMBANG SQUARE

**Dipersiapkan dan disusun oleh:
RUDY SUHENDRA
NIM : 092406**

**telah dipertahankan di depan Tim Penguji
pada tanggal 18 Januari 2013
dan dinyatakan memenuhi syarat**

Susunan Tim Penguji

Nama Lengkap

Ketua : M.J. Tyra, S.E., M.M.

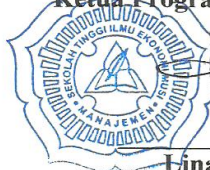
Anggota : Catharina Clara, S.E., M.Si.

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

Tanda Tangan

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

**Palembang, 18 Januari 2013
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Musi
Ketua Program Studi Manajemen**



Lina S.E., M.Si.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**“You only live once, but if you do it right,
once is enough.”**

— Mae West

-Persembahan-

Skripsi ini Kupersembahkan Kepada

Papa dan Mama Tercinta

Kakak dan adik Tersayang

Teman-teman Terkasih

Mrs Far



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 Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Carrefour Palembang Square.

Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 18 Januari 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 rangkaian 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, 18 Januari 2013

Yang memberi pernyataan



Nama : Rudy Suhendra
NIM : 092406

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

Lina, S.E., M.Si.