

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN
CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS MEREK
PADA PENGGUNA KARTU TELKOMSEL SIMPATI**

SKRIPSI

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

Jurusan Manajemen



Oleh:

Yenni

NIM: 092407

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

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN
CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS MEREK
PADA PENGGUNA KARTU TELKOMSEL SIMPATI**

Disusun oleh:

Yenni

NIM: 092407

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



Drs. Andreas Sarjono, M.M.

tanggal 18 Januari 2013

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA
MEREK TERHADAP LOYALITAS MEREK PADA
PENGGUNA KARTU TELKOMSEL SIMPATI**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Yenni

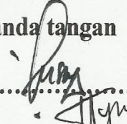
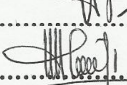

NIM: 092407

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal 18 Januari 2013

dan dinyatakan memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji

	Nama Lengkap	Tanda tangan
Ketua	: Drs. Andreas Sarjono, M.M. 
Anggota	: Maria Josephine Tyra, S.E., M.M. 
Anggota	: Lina, S.E., M.Si. 

Palembang, 18 Januari 2013

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Musi

Ketua Program Studi




.....
Lina S.E., M.Si

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

Tugas kita bukannya untuk berhasil. Tugas kita adalah untuk mencoba, karena di dalam mencoba itulah kita menemukan dan belajar membangun kesempatan untuk berhasil

Mario Teguh

Keberhasilan seseorang bukan dinilai dari hasil yang telah dicapai tetapi berat, ringan, dan jumlah rintangan-rintangan yang ia hadapi saat ia berusaha meraih keberhasilan itu sendiri

Booket T. Washinton

Persembahkan untuk:

- 👤 Orang tua
- 👤 Seseorang yang ada dihatiku
- 👤 Teman-temanku



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 Citra Merek Terhadap Loyalitas Merek Pada Pengguna Kartu Telkomsel Simpati.

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



Saksi 1, sebagai pembimbing skripsi merangkap ketua tim penguji

Drs. Andreas Sarjono, M.M.

Saksi 2, sebagai anggota tim penguji

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

Saksi 3, sebagai anggota tim penguji

Lina, S.E., M.Si.