

**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**

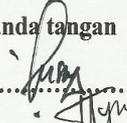
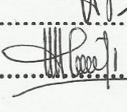
**NIM: 092407**

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji**

**Pada tanggal 18 Januari 2013**

**dan dinyatakan memenuhi syarat**

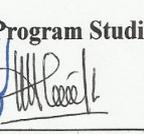
**Susunan Tim Penguji**

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

**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.