

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA STROBERI TEENAGER ACCESSORIES
PALEMBANG**

S K R I P S I

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



Oleh:

Andreas David Susanto Sim

08.2.019

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MUSI

PALEMBANG

2013

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA STROBERI TEENAGER ACCESSORIES
PALEMBANG**

Disusun oleh:

ANDREAS DAVID SUSANTO

08.2.019

Telah disetujui oleh:

**Tim Pembimbing,
Ketua Pembimbing,**



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


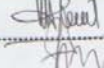

Palembang, 3 Oktober 2013

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA STROBERI TEENAGER ACCESSORIES
PALEMBANG

Dipersiapkan dan Disusun Oleh :
ANDREAS DAVID SUSANTO
08.2.019

Telah Dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal, 3 Oktober 2013
dan Dinyatakan Memenuhi Syarat
Susunan Tim Penguji

	Nama Lengkap	Tanda Tangan
Ketua	<u>Maria Josephine Tyra, S.E., M.M.</u>	
Anggota	<u>Lina, S.E., M.Si.</u>	
Anggota	<u>Chatarina Clara, S.E., M.Si.</u>	

Palembang, Oktober 2013

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Musi

Ketua Jurusan Manajemen



Motto :

Jika Anda mengenal diri dan musuh Anda, Anda tidak akan kalah dalam seratus pertempuran. Kemampuan untuk mengalahkan musuh tanpa pertempuran sama sekali adalah cerminan strategi yang paling hebat. (Sun Tzu, 400-320 SM)

Skripsi ini kupersembahkan kepada :

- 1. Papa dan Mama tercinta*
- 2. Adik-adikku tersayang*
- 3. Sahabat-sahabatku yang telah
memberi saya semangat*
- 4. Almamaterku*



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:

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Stroberi *Teenager Accessories* Palembang.

Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 7 Oktober 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, 7 Oktober 2013
Yang memberi pernyataan

Nama : Andreas David Susanto, Sim
NIM : 082019

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.