

**“PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS
LAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN KARTU TELKOMSEL SIMPATI“**

SKRIPSI

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

Program Studi Manajemen



Oleh:

JASTIN ADE JULLIUS

NIM : 10.2.012

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

2014

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN
DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
KARTU TELKOMSEL SIMPATI**

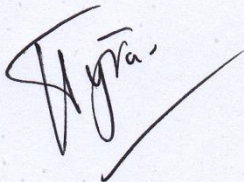
Disusun oleh :

JASTIN ADE JULLIUS

NIM : 102012

Telah disetujui oleh :

Dosen Pembimbing



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

tanggal 6 Maret 2014

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KARTU TELKOMSEL SIMPATI

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

JASTIN ADE JULLIUS

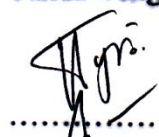

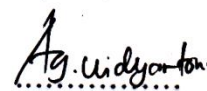
NIM : 102012

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

pada tanggal 20 Maret 2014

dan dinyatakan memenuhi syarat.

Susunan Tim Penguji

Nama Lengkap	Tanda Tangan
Ketua : M.J. Tyra, S.E.,M.M.	
Anggota : Dr. Candra Astra Terenggana, S.E., M.M.	
Anggota : Agustinus Widyartono, S.E., M.Si.	

Palembang, 20 Maret 2014

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Musi

Ketua Program Studi Manajemen



Lina, S.E.,M.Si.

MOTTO

Nothing is Impossible when you

Believe

Skripsi ini Kupersembahkan Untuk :

1. Tuhan Yang Maha Esa
2. Papa Mama tercinta, dan seseorang yang luar biasa
Gita Lupita
3. Keluarga tercinta, sahabat-sahabat tersayang, dan
teman-teman seperjuangan yang tak terlupakan, serta
dosen pembimbing terhormat Ibu M.J. Tyra S.E., M.M.



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 Produk, Kualitas Layanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Telkomsel Simpati.

Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 20 Maret 2014, 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, 20 Maret 2014

Yang memberi pernyataan



Nama : Jastin Ade Jullius

NIM : 102012

Saksi 1, sebagai pembimbing skripsi merangkap ketua tim penguji

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

Saksi 2, sebagai anggota tim penguji

Dr. Candra Astra Terenggana, S.E., M.M.

Saksi 3, sebagai anggota tim penguji

Agustinus Widyartono, S.E., M.Si.

PERNYATAAN
PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TULIS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jastin Ade Jullius

Nim : 10.2.012

Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Telkomsel Simpati

Menyatakan memberikan izin unggah karya tulis skripsi saya berupa laporan skripsi kepada:

Perpustakaan Sekolah Tinggi Musi

Jl. Bangau 60 Palembang

Telp. 0711-321801

30113

Untuk kepentingan publikasi hasil penelitian secara *online*. Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Palembang, 20 Maret 2014

Yang memberi pernyataan



Jastin Ade Jullius

Nim: 10.2.01