

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN BUS TRANS MUSI DI KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

**Diajukan untuk melengkapi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana S1
Program Studi Manajemen**



Oleh:

SEFRIN JONATHAN SIMAMORA

NIM : 08.2.041

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

2014

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN BUS TRANS MUSI DI KOTA PALEMBANG**

Disusun oleh:

Sefrin Jonathan Simamora

NIM: 08.2.041

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



Catharina Clara S.E., M.Si

Palembang, 20 Maret 2014

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN BUS TRANS MUSI DI KOTA PALEMBANG

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Sefrin Jonathan Simamora

NIM : 08.2.041

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal 20 Maret 2014

Dan dinyatakan memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji

Nama Lengkap

Ketua : Catharina Clara, S.E., M.Si.
Anggota : Dr. Candra Astra Terenggana, S.E., M.M.
Anggota : Maria Josephine Tyra, S.E., M.M.

Tanda tangan



Palembang, 20 Maret 2014

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Musi

Ketua Program Studi Manajemen


Lina, S.E., M.Si.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN:

"Segala pencapaian dan penemuan di dunia ini dimulai dari sebuah pertanyaan yang tercetus dari keingintahuan yang dilandasi ketidaktahuan"

"Jika Tuhan mengizinkan kita menapakki sebuah perjalanan yang berat, Ia juga akan memberikn kita sepatu yang kuat"

"Beranilah untuk menjadi benar walau sendirian"

Skrpsi ini Ku Persembahkan Untuk:

- ❖ *Yesus Kristus*
- ❖ *Orang Tua dan Seluruh Keluargaku yang Tercinta*
- ❖ *Dosen – dosen yang telah mengajarknku*
- ❖ *Almamaterku*
- ❖ *Sahabat seperjuanganku Bernad, Chandra, Martin, Markus, Morry, Dani, Olop, Boy, Devry, Febr, Maria Dewi dan lain-lain yang tidak bisa saya sebutkn satu persatu*
- ❖ *Adek-adek ktemu besak yang tidak bisa saya sebutkn satu persatu*
- ❖ *Club Sepakbola Favoritku MANCHESTER UNITED*



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 Terhadap Kepuasan Konsumen Bus Trans Musi Di Kota Palembang.

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 : Sefrin Jonathan Simamora
NIM : 082041

Saksi 1, sebagai pembimbing skripsi merangkap ketua tim penguji

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

Saksi 2, sebagai anggota tim penguji

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

Saksi 3, sebagai anggota tim penguji

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

**PERNYATAAN
PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TULIS SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sefrin Jonathan Simamora

Nim : 08.2.041

Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan
Konsumen Bus Trans Musi di Kota Palembang

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

Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi 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, 10 April 2014

Yang memberi pernyataan


327A9ACF155976326
6000 **DJP** Sefrin Jonathan S.
Nim : 08.2.041