

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN JASA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN LEMBAGA
BIMBINGAN BELAJAR *ST. IGNATIUS EDUCATION &
TRAINING CENTER* DI PALEMBANG**

SKRIPSI

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



Oleh:

CHRISTOFORUS KEVIN JOHANDY

NIM: 11.2.203

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN AKUNTANSI
UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS
PALEMBANG**

2015

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN JASA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN LEMBAGA
BIMBINGAN BELAJAR *ST. IGNATIUS EDUCATION &
TRAINING CENTER* DI PALEMBANG**

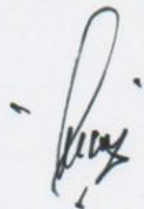
Disusun oleh:

CHRISTOFORUS KEVIN JOHANDY

NIM: 11.2.203

Telah disetujui oleh:

Ketua Pembimbing



Drs. Andreas Sarjono, M.M.

Tanggal 11 Desember 2015

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN JASA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN LEMBAGA
BIMBINGAN BELAJAR *ST. IGNATIUS EDUCATION &
TRAINING CENTER* DI PALEMBANG**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

CHRISTOFORUS KEVIN JOHANDY

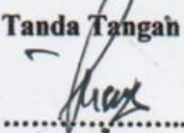
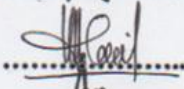

NIM: 11.2.203

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji

Pada tanggal 11 Desember 2015

Dan dinyatakan memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji

	Nama Lengkap	Tanda Tangan
Ketua	: Drs. Andreas Sarjono, M.M.	
Anggota	: Lina, S.E., M.Si	
Anggota	: Dr. Candra Astra Terenggana, S.E., M.M	

Palembang, 11 Desember 2015

Universitas Katolik Musi Charitas

Ketua Program Studi Manajemen


Dr. Candra Astra Terenggana, S.E., M.M.
NIP: 007. 1999. 2

**PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI**

Saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

Nama : Christoforus Kevin Johandy

NIM : 11.2.203

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: “Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Lembaga Bimbingan Belajar *St. Ignatius Education Center* di Palembang” adalah karya saya.

Skripsi ini adalah karya ilmiah yang bebas dari unsur plagiat. Apabila dikemudian hari terbukti ada unsur plagiat dalam karya ilmiah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar dan ijazah yang telah diberikan Universitas Katolik Musi Charitas.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang,

Yang memberi pernyataan,



Christoforus Kevin Johandy

PERNYATAAN
PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TULIS SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

Nama : Christoforus Kevin Johandy
NIM : 11.2.203
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Lembaga Bimbingan Belajar *St. Ignatius Education Center* di Palembang”

Menyatakan bahwa saya memebrikan hak kepada Universitas Katolik Musi Charitas untuk mempublikasikan skripsi saya tanpa meminta ijin dari saya selama Nama saya tetap dicantumkan sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang,

Yang memberi pernyataan,



Christoforus Kevin Johandy