

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN, DAN  
SUASANA TOKO (*STORE ATMOSPHERE*) TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PADA RESTORAN SARI RASA KM.8 DI KOTA  
PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk melengkapi persyaratan**

**dalam memperoleh gelar Sarjana S1**

**Program Studi Manajemen**



**Oleh :**

**Theresia**

**Nim : 12.2.002**

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

**2016**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN, DAN SUASANA  
TOKO (*STORE ATMOSPHERE*) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PADA RESTORAN SARI RASA KMLB DI KOTA PALEMBANG**

Disusun oleh:

**THERESIA**

**NIM: 12.2.002**

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



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

Janggal 18 Juli 2016

**SKRIPSI**  
**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN, DAN**  
**SUASANA TOKO (*STORE ATMOSPHERE*) TERHADAP KEPUASAN**  
**PELANGGAN PADA RESTORAN SARI RASA KM.8 DI KOTA**  
**PALEMBANG**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

**THERESIA**

**NIM: 122002**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
pada tanggal 18 Juli 2016

Susunan Tim Penguji

Nama Lengkap

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

Tanda Tangan

Palembang, 18 Juli 2016

Ketua Program Studi Manajemen  
Fakultas Bisnis dan Akutansi

Universitas Katolik Misi Charitas

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

NIP. 003.1999.2



**PERNYATAAN  
KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI**

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Theresia  
NIM : 122002  
Program Studi : Manajemen

menyatakan bahwa skripsi dengan judul PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN, DAN SUASANA TOKO (*STORE ATMOSPHERE*) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RESTORAN SARI RASA KM.8 DI KOTA 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 oleh Universitas Katolik Musi Charitas.

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

Palembang, 18 Juli 2016

Pemberi pernyataan



Theresia

**PERNYATAAN**  
**PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TULIS SKRIPSI**

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : **Theresia**  
NIM : **122002**  
Program Studi : **Manajemen**

Menyatakan bahwa saya memberikan hak kepada Universitas Katolik Misi Charitas untuk mempublikasikan skripsi saya tanpa meminta ijin dari saya selama nama saya tetap tercantum sebagai penulis.

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

Palembang, 18 Juli 2016

Pemberi pernyataan

