

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SERVIS
TRUK DI TOKO GEMILANG MOTOR PALEMBANG**

SKRIPSI

Diajukan untuk melengkapi persyaratan

dalam memperoleh gelar Sarjana S1

Program Studi Manajemen



Oleh:

Leo David

NIM: 12.2.021

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN AKUNTANSI
UNIVERSITAS KATOLIK MISI CHARITAS
PALEMBANG
2016**

SKRIPSI
ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SERVIS
TRUK DI TOKO GEMILANG MOTOR PALEMBANG

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



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

tanggal, 22 Juli 2016

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SERVIS
TRUK DI TOKO GEMILANG MOTOR PALEMBANG**

Dipersiapkan dan disusun oleh;

Leo David

NIM: 12.2.021

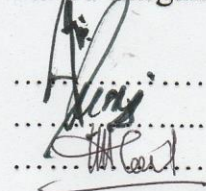
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal 14 Juli 2016

Susunan Tim Penguji

Nama Lengkap

Ketua Dr. Candra Astra Terenggana, S.E., M.M.
Anggota Drs. Andreas Sarjono, M.M
Anggota Lina, S.E., M. Si.

Tanda tangan



Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Bisnis dan Akuntansi
Universitas Katolik Musi Charitas



Dr. Candra Astra Terenggana, S.E., M.M.
NIP : 007.1999.2

**PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI**

Saya yang bertandatangan dibawah ini,

Nama : Leo David
NIM : 12.2.021
Program studi : Manajemen

menyatakan bahwa skripsi dengan judul: Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Servis Truk Di Toko Gemilang Motor 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, 14 Juli 2016

Pemberi pernyataan,



Nama: Leo David

**PERNYATAAN
PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TULIS SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Leo David

Nim : 12.2.021

**Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan
Pelanggan Servis Truk Di Toko Gemilang Motor Palembang**

menyatakan bahwa saya memberikan hak kepada Universitas Katolik Musi Charitas untuk mempublikasikan skripsi saya tanpa meminta ijin dari saya selama nama saya tetap dicantumkan sebagai penulis.

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

Palembang, 14 Juli 2016

Pemberi pernyataan,



Nama: Leo David