

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN APOTEK JOJO
PALEMBANG**

SKRIPSI

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



Oleh:

Ricky Hasiholan Simanjuntak

NIM : 11.2.018

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

2016

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN APOTEK JOJO PALEMBANG**

Disusun oleh:

Ricky Hasiholan Simanjuntak
NIM: 112018

Telah disetujui oleh

Dosen pembimbing,



Catharina Clara, S.E., M.Si

Tanggal 08 Agustus 2016

SKRIPSI
ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN APOTEK JOJO PALEMBANG

Dipersiapkan dan disusun oleh:
Ricky Hasiholan Simanjuntak
NIM: 112018
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal 08 Agustus 2016

Susunan Tim Penguji

	Nama Lengkap
Ketua	: Catharina Clara, S.E., M.Si.
Anggota	: Agustinus Widyartono, S.E., M.Si.
Anggota	: Maria Josephine Tyra, S.E., M.M.

Tanda tangan

.....
.....
.....

Palembang, 08 Agustus 2016
Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Bisnis dan Akuntansi
Universitas Katolik Musi Charitas



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

**PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI**

Saya yang bertandatangan dibawah ini,

Nama : Ricky Hasiholan Simanjuntak

NIM : 11.2.018

Program studi : Manajemen

menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN APOTEK JOJO 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, 08 Agustus 2016

Pemberi pernyataan,



Ricky Hasiholan Simanjuntak

**PERNYATAAN
PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TULIS SKRIPSI**

Saya yang bertandatangan dibawah ini,

Nama : Ricky Hasiholan Simanjuntak

NIM : 11.2.018

Judul : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN APOTEK JOJO 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, 08 Agustus 2016

Pemberi pernyataan,



Ricky Hasiholan Simanjuntak