

**ANALISIS KESENJANGAN ANTARA PERSEPSI
MANAJEMEN DAN HARAPAN KONSUMEN MENGENAI
KUALITAS JASA BAGIAN SERVICE PADA PT MAJU
MOBILINDO**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana S1
Jurusan Manajemen**



Oleh :

FANDY FATRIANSYAH

NIM : 07.2.218

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MUSI
PALEMBANG
2010**

SKRIPSI

**ANALISIS KESENJANGAN ANTARA PERSEPSI MANAJEMEN DAN
HARAPAN KONSUMEN MENGENAI KUALITAS JASA BAGIAN
SERVICE PADA PT MAJU MOBILINDO**

Disusun Oleh :
FANDY FATRIANSYAH
NIM : 07.2.218

Telah Disetujui Oleh :

Ketua Pembimbing

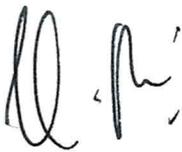


Lina, SE., Msi.,

Tanggal 07 oktober 2010

Mengetahui :

Ketua Program Jurusan Manajemen



M. Rinamurti, S.E, M.Si

Tanggal 07 oktober 2010.

**ANALISIS KESENJANGAN ANTARA PERSEPSI MANAJEMEN DAN
HARAPAN KONSUMEN MENGENAI KUALITAS JASA BAGIAN
SERVICE PADA PT MAJU MOBILINDO**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

FANDY FATRIANSYAH

NIM : 07.2.218

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

pada tanggal 24 September 2010-

dan dinyatakan memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji

	Nama Lengkap	Tanda Tangan
Ketua	: Lina, S.E, M.Si	
Anggota	: Drs. Andreas Sarjono, M.M	
Anggota	: M.J. Tyra, SE., M.M	

Palembang, 24 September 2010-

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Musi

Ketua Program Studi Manajemen,



M. Rinamurti, SE., MSi

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**Analisis Kesenjangan Antara Persepsi Manajemen dan Harapan
Konsumen Mengenai Kualitas Jasa Bagian *Service* pada PT maju
Mobilindo**

Yang sudah diujikan di depan tim penguji adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang saya tulis ini tidak memuat karya atau bagian karya orang lain, kecuali yang telah disebutkan dalam kutipan dan daftar pustaka, sebagaimana layaknya karya ilmiah.

Apabila saya melakukan tindakan penyalinan atau meniru tulisan orang lain tanpa memberi pengakuan pada penulis aslinya maka dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil saya sendiri. 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 batal saya terima.

Palembang,

Yang memberi pernyataan

FANDY FATRIANSYAH