

**Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Penumpang  
Pada Ceria Travel Palembang**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk melengkapi persyaratan  
dalam memperoleh gelar program Sarjana S1  
Jurusan Manajemen**



**Oleh:**

**RANDY ISKANDAR**

**10.2.007**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MUSI**

**PALEMBANG**

**2015**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG  
PADA CERIA TRAVEL PALEMBANG**

**Disusun Oleh :**

**RANDY ISKANDAR**

**10.2.007**

**Telah disetujui oleh :**

**Tim Pembimbing**

**Ketua Pembimbing**

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

**Tanggal 4 Januari 2015**

**SKRIPSI**  
**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG**  
**PADA CERIA TRAVEL PALEMBANG**

**Dipersiapkan dan disusun oleh :**

**RANDY ISKANDAR**

10.2.007

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji**

Pada tanggal 28 Januari 2015

**Dan dinyatakan memenuhi syarat**

**Susunan Tim Penguji**

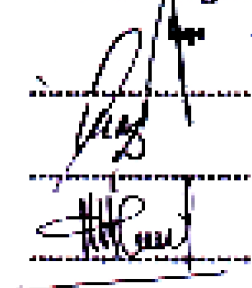
**Nama Lengkap**

**Tanda Tangan**

**Ketua** : Dr. Candra Astra Terenggana, S.E., M.M.

**Anggota** : Drs. Andreas Sarjono, M.M.

**Anggota** : Lina, S.E., M.Si.



Palembang, 4 Februari 2015

**Jurusan Manajemen**

**Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Masi**

**Ketua Jurusan,**



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



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MUSI**  
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Pada Ceria Travel Palembang.

Dan diajukan untuk diuji pada tanggal 28 Januari 2015, adalah hasil karya saya

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan **MENARIK SKRIPSI YANG SAYA AJUKAN SEBAGAI HASIL TULISAN SAYA SENDIRI INI**. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti **GELAR DAN IJAZAH YANG TELAH DIBERIKAN OLEH SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MUSI BATAL SAYA TERIMA**.

Palembang, 28 Januari 2015

Memberi pernyataan:



Randy Iskandar

NIM : 102007

Saksi 1, sebagai pembimbing skripsi merangkap ketua tim penguji

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

Saksi 2, sebagai anggota tim penguji

Drs. Andreas Sutjono, M.M.

Saksi 3, sebagai anggota tim penguji

Lina, S.E., M.Si

**BERNYATAAN  
PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TULIS SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

**Nama** : Randy Iskandar  
**Nim** : 10.2.007  
**Judul** : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Penumpang Parla  
Ceria Travel Palembang.

Menyatakan memberikan izin unggah karya tulis skripsi saya berupa laporan skripsi  
kepada:

**Perpustakaan Sekolah Tinggi Musi**  
**Jl. Bangau 60 Palembang**  
**Telp. 0711-321801**  
**30113**

Untuk kepentingan publikasi hasil penelitian secara *online*. Demikianlah pernyataan ini  
saya buat dengan sesungguhnya dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, 31 - 01 - 2015

Yang memberi pernyataan,



Randy Iskandar

10.2.007