

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KESETIAAN PELANGGAN PT.GARUDA
INDONESIA, TBK PALEMBANG**

SKRIPSI

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

Program Studi Manajemen



Oleh:

FELICIA

NIM:11.2.608

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

2015

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KESETIAAN PELANGGAN PT.GARUDA INDONESIA,TBK
PALEMBANG**

Disusun oleh

FELICIA

NIM : 11.2.608

Telah Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing



Maria Josephine Tyra,S.E.,M.M

Tanggal 13 Maret 2015

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KESETIAAN PELANGGAN PT. GARUDA INDONESIA, TBK
PALEMBANG**

Dipersiapkan dan disusun oleh

FELICIA

NIM : 11.2.608

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji

Pada tanggal 13 Maret 2015

dan dinyatakan memenuhi syarat.

Susunan Tim Penguji

Nama Lengkap

Ketua : Maria Josephine Tyra, S.E.,M.M.

Anggota : Agustinus Widayartono, S.E.,M.Si.

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

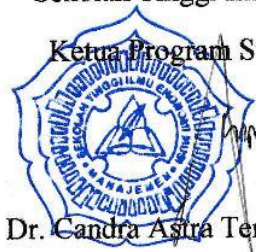
Tanda tangan

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

Palembang, 13 Maret 2015

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Musi

Ketua Program Studi Manajemen



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

**Terkadang ketika masalah menghampiri
kita hanya berfokus pada hal-hal yang buruk saja
padahal semua yang harus kita lakukan adalah
melepaskan pikiran buruk
dan TERUS MELANGKAH MAJU**

**Karya yang sederhana ini saya persembahkan,
Untuk Papa ,Mama, dan Saudara tercinta,
Piki, serta Teman-Teman Semua**



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:

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kesetiaan Pelanggan PT. Garuda Indonesia Palembang.

Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 13 Maret 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 IJASAH YANG TELAH DIBERIKAN OLEH SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MUSI BATAL SAYA TERIMA**.

Palembang, 13 Maret 2015

Yang memberi pernyataan



Saksi 1, sebagai pembimbing skripsi merangkap ketua tim penguji

Maria Josephine Tyra, S.E., M.M.

Saksi 2, sebagai anggota tim penguji

Agustinus Widyartono, S.E., M.Si.

Saksi 3, sebagai anggota tim penguji

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

PERYATAAN

PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TULIS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Felicia

NIM : 11.2.608

JUDUL : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap
Kesetiaan Pelanggan PT.Garuda
Indonesia, Tbk Palembang

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

Perpustakaan Sekolah Tinggi Musi

Jl. Bangau 60 Palembang

30113

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

Palembang, 13 Maret 2015

Yang memberi pernyataan,

A 6000 Rupiah revenue stamp (Meterai Tempel) with a signature and the name Felicia. The stamp includes the text "METERAI TEMPEL", "AG9CFADF17841888", "6000", and "ENAM RIBU RUPIAH".

Felicia
Nim : 11.2.608