

**ANALISIS PENGARUH VARIABEL *PEOPLE* DAN *PHYSICAL EVIDENCE* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI
LEMBAGA PENDIDIKAN MUSIK SYMPHONY MUSIC AND
SCHOOL PALEMBANG**

SKRIPSI

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



Oleh:

SCOLASTIKA CYNTIA PARIMITA

NIM: 11.2.209

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

2015

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH VARIABEL *PEOPLE* DAN
PHYSICAL EVIDENCE TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI LEMBAGA PENDIDIKAN MUSIK
SYMPHONY MUSIC AND SCHOOL PALEMBANG**

Disusun oleh:

SCOLASTIKA CYNTIA PARIMITA

NIM: 11.2.209

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing,



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

Tanggal 24 April 2015

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH VARIABEL *PEOPLE* DAN *PHYSICAL EVIDENCE* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI LEMBAGA PENDIDIKAN MUSIK SYMPHONY MUSIC AND SCHOOL PALEMBANG

Dipersiapkan dan disusun oleh:

SCOLASTIKA CYNTIA PARIMITA

NIM: 11.2.209

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

pada tanggal 24 April 2015

dan dinyatakan memenuhi syarat.

Susunan Tim Penguji

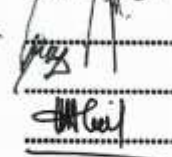
Nama Lengkap

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

Anggota: Drs. Andreas Sarjono, M.M.

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

Tanda Tangan



Palembang, 24 April 2015

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Musi

Ketua Program Studi Manajemen



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

Motto :

“Tetapi jika kita mengharapkan apa yang tidak kita lihat, kita menantikannya dengan tekun” (Roma 8:25)

“Tetapi orang-orang yang menanti-nantikan Tuhan mendapat kekuatan baru: mereka seumpama rajawali yang naik terbang dengan kekuatan sayapnya; mereka berlari-lari dan tidak menjadi lesu, mereka berjalan dan tidak menjadi lelah” (Yesaya: 40-31)

Kupersembahkan Kepada:

- Tuhan Yesus Kristus
- Bunda Maria dan Allah Roh Kudus
- Santa Scolastika & Para Malaikat Agung
- Papa Sukiran & Mama Yayuk
- Saudara perempuanku Isti & adikku Piter
- Yang tercinta Maiglend: Frans Diyan Sadipan



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 Variabel People Dan Physical Evidence Terhadap Kepuasan Konsumen Di Lembaga Pendidikan Musik Symphony Music And School Palembang.

Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 24 April 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, 24 April 2015

Yang memberi pernyataan

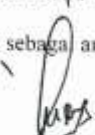


Nama : Scolastika Cyntia Parimita
NIM : 112209


Saksi 1, sebagai pembimbing skripsi merangkap ketua tim penguji


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

Saksi 2, sebagai anggota tim penguji


Drs. Andreas Sarjono, M.M.

Saksi 3, sebagai anggota tim penguji


Lina, S.E., M.Si.

**PERNYATAAN
PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TULIS SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Scolastika Cyntia Parimita

NIM : 11.2.209

**Judul : Analisis Pengaruh Variabel *People* dan *Physical Evidence*
terhadap Kepuasan Konsumen di Lembaga Pendidikan Musik
Symphony Music and School Palembang.**

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

Perpustakaan Sekolah Tinggi Musi

Jln. Bangau No. 60 Palembang

Telp. 0711-321801

30113

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

Palembang, 24 April 2015

Yang memberi pernyataan,



Scolastika Cyntia Parimita

NIM: 11.2.209