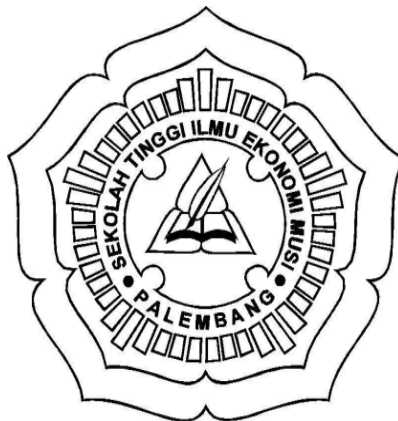


**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN,
KUALITAS PRODUK, DAN HARGA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN VARIABEL
MEDIASI KEPUASAN PELANGGAN PADA PRODUK
HANDPHONE SAMSUNG DI PALEMBANG**

SKRIPSI

**Diajukan untuk melengkapi persyaratan
dalam memperoleh gelar Sarjana S1**

Program Studi Manajemen



Oleh :

MARCO BERLIAN

NIM :11.2.601

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MUSI
PALEMBANG
2015**

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN,
KUALITAS PRODUK, DAN HARGA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN
VARIABEL MEDIASI KEPUASAN PELANGGAN
PADA PRODUK HANDPHONE SAMSUNG DI
PALEMBANG**

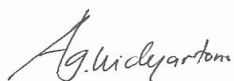
Disusun oleh :

MARCO BERLIAN

NIM : 112601

Telah disetujui oleh :

Dosen Pembimbing



Agustinus Widyartono, S.E., M.Si

tanggal, 29 Mei 2015

SKRIPSI
**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN,
KUALITAS PRODUK, DAN HARGA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN
VARIABEL MEDIASI KEPUASAN PELANGGAN
PADA PRODUK HANDPHONE SAMSUNG DI
PALEMBANG**

Ditetapkan dan Disusun oleh :

MARCO BERLIAN

NIM :11.2.601

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

pada tanggal 29 Mei 2015

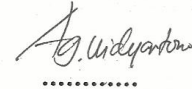
dan dinyatakan memenuhi syarat.

Susunan Tim Penguji

Nama Lengkap

Tanda Tangan

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


.....

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


.....

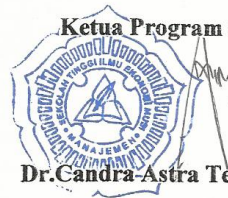
Anggota : M.J. Tyra, S.E.,M.M.


.....

Palembang, 29 Mei 2015

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Musi

Ketua Program Studi Manajemen



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

MOTTO

**WHERE THERE' S A WILL,
THERE'S A WAY**

Skripsi ini Kupersembahkan Untuk :

- 1. Tuhan Yang Maha Esa**
- 2. Orang tua tercinta**
- 3. Saudara-saudaraku terkasih**
- 4. Sahabat-sahabatku serta dosen pembimbing yang terhormat Bapak Agustinus Widyartono, S.E.,M.Si.**
- 5. Almamaterku**



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 Layanan, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Variabel Mediasi Kepuasan Pelanggan Pada Produk Handphone Samsung Di Palembang.

Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 29 Mei 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, 29 Mei 2015

Yang Bertanda Tangan



Nama : Marco Belhan
NIM : 112601

Saksi 1, sebagai pembimbing skripsi merangkap ketua tim penguji

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

Saksi 2, sebagai anggota tim penguji

Maria Josephine Tyra, S.E., 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 : Marco Berlian

NIM : 11.2.601

Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Variabel Mediasi Kepuasan Pelanggan Pada Produk Handphone Samsung di Palembang.

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

Perpustakaan Sekolah Tinggi Musi

Jl. Bangau 60 Palembang

Telp. 0711-321801

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

Palembang, 29 Mei 2015

Yang memberi pernyataan



Marco Berlian

Nim: 11.2.601