

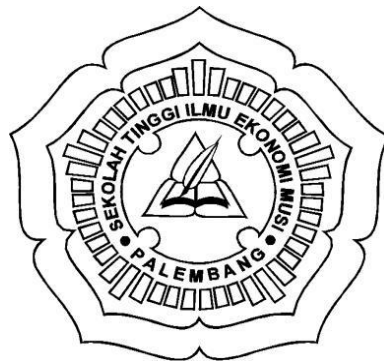
**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KUALITAS LAYANAN  
YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN  
PADA RESTORAN SAOENK KITO**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan**

**Dalam Memperoleh Gelar Sarjana S1**

**Program Studi Manajemen**



**Rendy Hansen**

**NIM : 10.2.420**

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

**SKRIPSI**  
**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KUALITAS LAYANAN**  
**YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN**  
**PADA RESTORAN SAOENK KITO**

**Disusun Oleh :**

**RENDY HANSEN**

**NIM : 10.2.420**

**Telah Disetujui Oleh :**

**Dosen Pembimbing**



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

**Palembang, 6 Maret 2015**

**SKRIPSI**  
**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KUALITAS LAYANAN**  
**YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN**  
**PADA RESTORAN SAOENK KITO**

**Ditetapkan dan disusun oleh :**

**Rendy Hansen**

**NIM : 10.2.420**

**Telah dipertahankan didepan tim penguji**

**Pada Tanggal, 20 Maret 2015**

**Dan dinyatakan memenuhi syarat**

**Susunan tim penguji**

**Nama Lengkap**

**Tanda Tangan**

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

.....  
*Ag. Widyartono*

**Anggota : Catharina Clara, S.E., M.Si.**

.....  
*CC*

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

.....  
*CA*

**Palembang, 20 Maret 2015**

**Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Musi**

**Ketua Jurusan Manajemen**



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

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*HAKUNA MATATA*

(© DISNEY -LION KING-)

*Skripsi ini penulis persembahkan untuk :*

- ✓ *Tuhan Yang Maha Esa*
- ✓ *Saya sendiri*
- ✓ *Orang tua yang selalu saya hormati*
- ✓ *Teman – teman STIE MUSI*
- ✓ *Dosen Pembimbing*
- ✓ *Segenap pihak yang selalu membantu dan mendukung selama pembuatan skripsi.*



**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 Faktor-Faktor Kualitas Layanan Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Pada Restoran Saoenk Kito.

Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 20 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, 20 Maret 2015  
Yang memberi pernyataan



Nama : Rendy Hansen  
NIM : 102420

Saksi 1, sebagai pembimbing skripsi merangkap ketua tim penguji

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

Saksi 2, sebagai anggota tim penguji

Catharina Clara, S.E., M.Si.

Saksi 3, sebagai anggota tim penguji

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

**PERNYATAAN**

**PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TULIS SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rendy Hansen

NIM : 10.2.420

Judul : ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KUALITAS LAYANAN

YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN PADA

RESTORAN SAOENK KITO

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*. Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Palembang, 20 Maret 2015

Yang memberi pernyataan,



Rendy Hansen

NIM : 10.2.420