

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
BENGKEL HEN'D SERVICE PALEMBANG**

SKRIPSI

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



Oleh :

ELISABETH OCTAVIA SITANGGANG

NIM: 10.2.005

**FAKULTAS BISNIS DAN AKUNTANSI
UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS
PALEMBANG**

2015

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA BENGKEL HEN'D SERVICE PALEMBANG**

Disusun oleh:

ELISABETH OCTAVIA SITANGGANG

NIM: 10.2.005

Telah disetujui oleh

Dosen Pembimbing



Dr. Andreas Sarjono, M.M.

Tanggal, 28 Juli 2015

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA BENGKEL HEN'D SERVICE PALEMBANG**

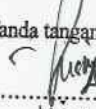


Dipersiapkan dan disusun oleh:

ELISABETH OCTAVIA SITANGGANG

NIM: 10.2.005

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
pada tanggal, 28 Juli 2015.

Susunan Tim Penguji

	Nama Lengkap	Tanda tangan
Ketua	: Drs. Andreas Sarjono, M.M,	
Anggota	: Lina, S.E., M.Si.	
Anggota	: Catharina Clara, S.E., M.Si.	

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis dan Akuntansi

Universitas Katolik Musi Charitas



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

NIP. 007.1999.2

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

BE CREATIVE AND THE FUTURE IS YOUR'S.

Skripsi ini penulis persembahkan untuk :

- **Tuhan Yang Maha Esa atas perlindungan dan karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.**
- **Orang tua tercinta yang selalu saya hormati , Abang dan Kakak serta ponakan tersayang atas segala dukungan dan doanya.**
- **Saya sendiri yang telah berusaha semaksimal mungkin.**
- **Dosen Pembimbing yang selalu sabar dalam membimbing saya sampai akhirnya skripsi ini selesai.**
- **Teman – teman Universitas Katolik Musi Charitas Palembang.**
- **Segenap pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu atas seluruh dukungan dan bantuannya selama pembuatan skripsi ini.**
- **Almamaterku.**

PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini,

Nama : Elisabeth Octavia Sitanggang

Nim : 10.2.005

Program Studi : Manajemen Pemasaran

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL HEN'D SERVICE PALEMBANG** adalah karya saya.

Skripsi ini adalah karya ilmiah yang bebas dari unsur plagiat. Apabila dikemudian hari terbukti ada unsur plagiat dalam karya ilmiah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Universitas Katolik Musi Charitas.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, 29 Juli 2015

Pemberi pernyataan,



Elisabeth Octavia Sitanggang

PERNYATAAN

PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TULIS SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Elisabeth Octavia Sitanggang

Nim : 10.2.005

Judul : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL
HEN'D SERVICE PALEMBANG**

menyatakan bahwa saya memberikan hak kepada Universitas Katolik Misi Charitas untuk mempublikasikan skripsi saya tanpa meminta ijin dari saya selama nama saya tetap dicantumkan sebagai penulis.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, 29 Juli 2015

Pemberi pernyataan,



Elisabeth Octavia Sitanggang