

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN RUMAH MAKAN PONDOK
KELAPO DI PALEMBANG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan

Dalam Memperoleh Gelar Sarjana S1

Program Studi Manajemen



Oleh :

JIMMY

NIM :11.2.415

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN AKUNTANSI
UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS
PALEMBANG**

2015

SKRIPSI
**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN RUMAH MAKAN PONDOK KELAPO DI PALEMBANG**

Disusun oleh:

JIMMY

NIM: 11.2.415

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing,



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

Tanggal 5 Agustus 2015

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN RUMAH MAKAN PONDOK KELAPO DI PALEMBANG**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

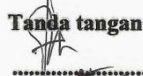
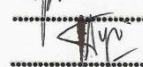

JIMMY

NIM: 11.2.415

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal 5 Agustus 2015

Susunan Tim Penguji

	Nama Lengkap	Tanda tangan
Ketua	:Catharina Clara,S.E.,M.Si	
Anggota	:Maria Josephine Tyra, S.E.,M.M	
Anggota	:Lina,S.E.M.Si	

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis dan Akuntansi

Universitas Katolik Musi Charitas

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



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“...Cara terbaik untuk keluar dari suatu persoalan adalah memecahkannya.”

Kupersembahkan karya sederhana ini untuk :

- *Universitas katolik Musi Charitas tempatku menuntut ilmu*
- *untuk kedua orang tuaku, Keluarga, dan semua teman – teman*
- *yang telah memberikan motivasi, semangat,saran, nasehat, dan dukungan.*

PERNYATAAN

KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Jimmy

NIM : 11.2.415

Program studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul : PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RUMAH MAKAN PONDOK KELAPO DI 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, 5 Agustus 2015

Pemberi pernyataan,



JIMMY

**PERNYATAAN
PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TULIS SKRIPSI**

Saya yang bertandatangan dibawah ini,

Nama : Jimmy

NIM : 11.2.415

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Pondok Kelapo di Palembang

Menyatakan bahwa saya memberikan hak kepada Universitas Katolik Musi Charitas untuk mempublikasikan skripsi saya tanpa meminta izin dari saya selama nama saya tetap dicantumkan sebagai penulis.

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

Palembang, 5 Agustus 2015

Pemberi pernyataan,



Jimmy