

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA TELKOM
SPEEDY DI PALEMBANG**

SKRIPSI

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



Oleh:

EDY KURNIAWAN

NIM: 112407

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

2015

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PENGGUNA TELKOM SPEEDY DI PALEMBANG

Disusun oleh:

EDY KURNIAWAN

NIM : 11.2.407

Telah Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing



M.J.Tyra, S.E., M.M.

Tanggal 28 Juli 2015

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PENGGUNA TELKOM SPEEDY DI PALEMBANG

Dipersiapkan dan disusun oleh :


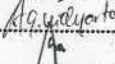
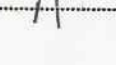
EDY KURNIAWAN

NIM : 11.2.407

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal 28 juli 2015

Susunan Tim Penguji

	Nama Lengkap	Tanda tangan
Ketua	: M.J.Tyra, S.E., M.M.	
Anggota	: Agustinus Widyartono, S.E., M.Si.	
Anggota	: Dr. Candra Astra Terenggana, S.E., M.M.	

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis dan Akuntansi

Universitas Katolik Misi Charitas



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

NIP: 007.1999.2

Motto :

**ALWAYS PUT YOUR BEST EFFORTS AND
DON'T THINK MORE**

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

- 1. Tuhan Yang Maha Esa**
- 2. Kedua orang tua tercinta**
- 3. Saudara – saudaraku**
- 4. Para Sahabatku serta dosen pembimbing yang saya hormati ibu M.J.Tyra, S.E., M.M.**
- 5. Almamaterku**

**PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Edy Kurniawan

NIM : 11.2.407

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA TELKOM SPEEDY DI PALEMBANG adalah karya saya.

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

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

Palembang, 28 juli 2015

Pemberi pernyataan,



Edy Kurniawan

**PERNYATAAN
PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TULIS SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Edy Kurniawan

NIM : 112407

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen
Pengguna Telkom Speedy di Palembang

Menyatakan bahwa saya memberikan hak kepada Universitas Katolik Musi 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, 28 juli 2015

Yang member pernyataan,



Edy Kurniawan