

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN
PEMBELAJARAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN JASA BIMBINGAN BELAJAR
BLESSING DI PALEMBANG**

SKRIPSI

Diajukan untuk melengkapi persyaratan

dalam memperoleh gelar Sarjana S1

Program Studi Manajemen



Oleh :

STELLA AUDREY

NIM : 112409

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

2015

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN
PEMBELAJARAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN JASA BIMBINGAN BELAJAR BLESSING
DI PALEMBANG**

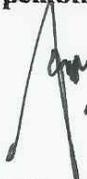
Disusun oleh:

STELLA AUDREY

NIM: 112409

Telah disetujui oleh

Dosen pembimbing,



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

Tanggal 22 Juli 2015

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PEMBELAJARAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN JASA BIMBINGAN BELAJAR BLESSING DI PALEMBANG

Dipersiapkan dan disusun oleh:

STELLA AUDREY

NIM: 112409

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal 4 Agustus 2015

Susunan Tim Penguji

Nama Lengkap

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

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

Anggota : Maria Josephine Tyra, S.E., M.M

Tanda tangan

.....
.....
.....

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis dan Akuntansi

Universitas Katolik Musi Charitas



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

NIP : 007.1999.2

MOTTO

“GOD IS ON MY SIDE”

Skripsi ini Kupersembahkan Untuk :

- 1. Tuhan Yesus Kristus**
- 2. Orangtuaku terkasih**
- 3. Saudara-saudariku**
- 4. Jordi Mandera**
- 5. Sahabat-sahabat serta dosen pembimbing
yang terhormat Bapak Dr. Candra Astra
Terenggana, S.E., M.M.**
- 6. Almamaterku**

**PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI**

Saya yang bertandatangan dibawah ini,

Nama : Stella Audrey

NIM : 112409

Program studi : Manajemen

menyatakan bahwa skripsi dengan judul: Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Pembelajaran Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Bimbingan Belajar Blessing 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 ijasah yang telah diberikan oleh Universitas Katolik Musi Charitas.

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

Palembang, 4 Agustus 2015

Pemberi pernyataan,



Nama: Stella Audrey

PERNYATAAN
PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TULIS SKRIPSI

Saya yang bertandatangan dibawah ini,

Nama : Stella Audrey

NIM : 112409

Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Pembelajaran Terhadap
Loyalitas Pelanggan Jasa Bimbingan Belajar Blessing 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, 4 Agustus 2015

Pemberi pernyataan,



Nama: Stella Audrey