

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN TOKO VARIASI MOTOR DRAGON KIT PALEMBANG**

**SKRIPSI**

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



**Oleh:**

**RICOH**

**NIM : 10.2.220**

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

**2015**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN TOKO VARIASI MOTOR DRAGON KIT PALEMBANG**

Disusun Oleh:

**RICOH**  
**NIM : 10.2.220**

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



Drs. Andreas Sarjono, M.M.

tanggal, 03 Agustus 2015

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN TOKO VARIASI MOTOR DRAGON KIT PALEMBANG**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

**RICOH**

**NIM : 10.2.220**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
pada tanggal, 03 Agustus 2015  
dan dinyatakan memenuhi syarat.

Susunan Tim Penguji

Ketua

Nama Lengkap

**Drs. Andreas Sarjono, M.M.**

Tanda Tangan

Anggota

**LINA, S.E.M.SI**

Anggota

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



Palembang, 03 Agustus 2015

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Musi

Ketua Program Studi Manajemen



FAKULTAS BISNIS & ADMINISTRASI

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

**MOTTO :**

**“ KEEP FIGHTING AND DREAMING  
TO GET WHAT YOU WANT ”**

**Kupersembahkan untuk :**

- Tuhan yang Maha Esa
  - Orang tua saya
- Saudara-saudara saya
- Dosen-dosen terhormat
  - Teman-teman saya

**PERNYATAAN  
KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI**

Saya yang bertandatangan dibawah ini,

Nama : Ricoh  
NIM : 10.2.220  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Variasi Motor Dragon Kit 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, 03 Agustus 2015

Pemberi pernyataan



RICOH

**PERNYATAAN  
PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TULIS SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

**Nama : Ricoh**  
**Nim : 10.2.220**  
**Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan  
Pelanggan Toko Variasi Motor Dragon Klt Palembang**

Menyatakan memberikan izin unggah karya tulis skripsi saya berupa laporan skripsi kepada :

**Perpustakaan Universitas Katolik Misi Charitas**  
**Jl. Bangau 60 Palembang**  
**Telp. 0711 -321801**  
**30113**

Untuk kepentingan publikasi hasil penelitian secara online. Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan tanpa ada paksaan dari pihak manapun

Palembang, 03 Agustus 2015  
Yang memberi pernyataan,



**Ricoh**  
**10.2.220**