

**PENGARUH *TECHNICAL QUALITY*, *FUNCTIONAL QUALITY*
DAN *IMAGE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
BENGKEL KIM MOTOR**

SKRIPSI

Diajukan untuk melengkapi persyaratan

Dalam memperoleh gelar Sarjana S1

Program Studi Manajemen



Oleh:

WIL LI

NIM: 102219

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN AKUNTANSI
UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS
PALEMBANG
2015**

SKRIPSI
PENGARUH *TECHNICAL QUALITY*, *FUNCTIONAL QUALITY*
DAN *IMAGE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
BENGKEL KIM MOTOR

Disusun oleh:

WIL LI
NIM : 102219

Telah Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing



Agustinus Widyartono, S.E., M.Si.

Tanggal 25 Agustus 2015

SKRIPSI

PENGARUH *TECHNICAL QUALITY*, *FUNCTIONAL QUALITY* DAN *IMAGE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL KIM MOTOR

Dipersiapkan dan disusun oleh :

WIL LI

NIM : 102219

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal 25 Agustus 2015

Susunan Tim Penguji

Nama Lengkap

Ketua : Agustinus Widyartono, S.E., M.Si.
Anggota : Maria Josephine Tyra, S.E., M.M.
Anggota : Lina, SE., M.Si.

Tandatangan


.....

.....

.....

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis dan Akuntansi

Universitas Katolik Musi Charitas



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

NIP: 007.1999.2

Motto :

LEARN FROM YESTERDAY

LIVE FOR TODAY

HOPE FOR TOMORROW

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 Bapak Agustinus Widyartono, S.E., M.Si.**
- 5. Almamaterku**

PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawahini:

Nama : Wil li

NIM : 102219

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul : *PENGARUH TECHNICAL QUALITY, FUNCTIONAL QUALITY DAN IMAGE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL KIM MOTOR* adalah karya saya.

Skripsi ini adalah karya ilmiah yang bebas dari unsur plagiat. Apa bila 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, 25 Agustus 2015

Pemberi pernyataan,



PERNYATAAN
PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TULIS SKRIPSI

Saya yang bertandatangan dibawah ini,

Nama : Wil li

NIM : 102219

Judul : *PENGARUH TECHNICAL QUALITY, FUNCTIONAL QUALITY*
DAN IMAGE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
BENGKEL KIM MOTOR

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, 25 Agustus 2015

Yang memberi pernyataan,

A green adhesive stamp with the text "MIETERAI TEMPEL" at the top, a serial number "9315EADF315214242" in the middle, and the value "6000" and "RUPIAH" at the bottom. A signature is written over the stamp.

Wil li