

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN *COMPLAINT*
HANDLING TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
GOJEK DI KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

**Diajukan untuk melengkapi persyaratan
dalam memperoleh gelar Sarjana S1**



LIHANSEN VERREL

NIM: 1822012

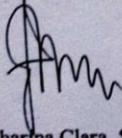
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN AKUNTANSI
UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS
PALEMBANG
2022**

SKRIPSI
PENGARUH KEPERCAYAAN DAN *COMPLAINT HANDLING*
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN GOJEK
DI KOTA PALEMBANG

Disusun oleh:
LIHANSEN VERREL
NIM: 1822012

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



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

Tanggal 13 Januari 2022

SKRIPSI
PENGARUH KEPERCAYAAN DAN *COMPLAINT HANDLING*
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN GOJEK
DI KOTA PALEMBANG

Dipersiapkan dan disusun oleh:

LIHANSEN VERREL
NIM: 1822012

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal, 10 Februari 2022
dan dinyatakan memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji

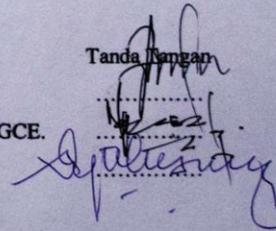
Nama Lengkap

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

Anggota : Br. Ignatius Heri Satrya Wangsa, Drs., SCJ, M.M., PGCE.

Anggota : Agatha Septianna Sri Ratnasari, S.E., M.Si.

Tanda Tangan



Palembang, 10 Februari 2022

Ketua Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis dan Akuntansi

Universitas Katolik Musi Charitas



Suramaya Suci Kewal, S.E., M.Si.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Strive not to be a success, but rather to be of value.”

-Albert Einsten-

“The best way to predict the future is to invent it.”

- Alan Kay-

“Everyone thinks of changing the world, but no one thinks of changing themselves.”

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

- ◆ *Papa dan Mama tercinta*
- ◆ *Saudaraku tersayang Lianto dan Livenia*
- ◆ *Sahabatku terkasih*
- ◆ *Almamaterku*

PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lihansen Verrel

NIM : 1822012

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **PENGARUH KEPERCAYAAN DAN COMPLAINT HANDLING TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN GOJEK DI KOTA 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, 10 Februari 2022

Pemberi Pernyataan


Lihansen Verrel

PERNYATAAN

PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TULIS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lihansen Verrel

NIM : 1822012

Judul Skripsi : **PENGARUH KEPERCAYAAN DAN
COMPLAINT HANDLING TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN GOJEK
DI KOTA PALEMBANG**

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

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

Palembang, 10 Februari 2022

Pemberi Pernyataan


Lihansen Verrel