

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS
PRODUK, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN
KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(Studi Pada Janji Jiwa di Kota Palembang)**

SKRIPSI

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



NATASYA LIM

NIM: 1822004

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

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS
PRODUK, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN
KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(Studi Pada Janji Jiwa di Kota Palembang)**

SKRIPSI

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



NATASYA LIM

NIM: 1822004

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

SKRIPSI
PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI
(Studi Pada Janji Jiwa di Kota Palembang)

Disusun Oleh:
NATASYA LIM
NIM: 1822004

Telah disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing



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

Tanggal 26 Januari 2022

SKRIPSI
PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI
(Studi Pada Janji Jiwa di Kota Palembang)

Dipersiapkan dan disusun oleh:

NATASYA LIM
NIM: 1822004

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal, 14 Februari 2022
dan dinyatakan memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji

Nama Lengkap

Ketua : Agustinus Widyartono, S.E., M.Si., MCE.

Anggota : Fransiska Soejono, S.E., M.Sc.

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

Tanda Tangan

Ag. Widyartono
.....
Fransiska Soejono
.....
Catharina Clara
.....

Palembang, 14 Februari 2022

Ketua Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis dan Akuntansi

Universitas Katolik Musi Charitas



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

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Harus Selalu Bersyukur dan Berdoa di situasi hidup apapun

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

- Tuhan Yang Maha Esa**
- Diriku sendiri**
- Papa, Mama, dan dedek**
- Teman tercinta**

**PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Natasya Lim
NIM : 1822004
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Studi Pada Janji Jiwa 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, 14 Februari 2022

Pemberi Pernyataan



Natasya Lim

**PERNYATAAN
PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TULIS SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Natasya Lim
NIM : 1822004
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : **PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS
PRODUK, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI (Studi Pada Janji Jiwa di Kota Palembang)**

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

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

Palembang, 14 Februari 2022

Pemberi Pernyataan



Natasya Lim