

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI JAYA
RAYA SOLUTION PALEMBANG**

SKRIPSI

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



Oleh:

SURYANTO ALI

NIM: 11.2.004

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

2015

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI JAYA
RAYA SOLUTION PALEMBANG**

SKRIPSI

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



Oleh:

SURYANTO ALI

NIM: 11.2.004

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

2015

SKRIPSI
ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI JAYA
RAYA SOLUTION PALEMBANG

Disusun oleh:

SURYANTO ALI

NIM: 11.2.004

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



Drs. Andreas Sarjono, M.M.

tanggal, 29 Januari 2016

SKRIPSI
ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI JAYA
RAYA SOLUTION PALEMBANG

Dipersiapkan dan disusun oleh:

SURYANTO ALI

NIM: 11.2.004

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal, 29 Januari 2016

Susunan Tim Penguji

Nama Lengkap

Ketua : Drs. Andreas Sarjono, M.M.

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

Anggota : M. J. Tyra, S. E., M. M.

Tanda tangan

.....

.....

.....

Palembang, 11 Desember 2015

Universitas Katolik Musi Charitas

Ketua Program Studi Manajemen


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


NIP: 007.1999.2

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

SUCCESS IS MY RIGHT!!

-ANDRIE WONGSO-

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Tuhan Yang Maha Esa

Kedua Orang Tua

Saudara-Saudari yang terkasih

Teman-Teman Terbaiku

Dosen pembimbingku yang terhormat :

Bapak Drs. Andreas Sarjono, M.M.

**PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI**

Saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

Nama : Suryanto Ali

NIM : 11.2.004

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Jaya Raya Solution 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 Universitas Katolik Musi Charitas.

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

Palembang, 2 Februari 2016

Yang memberi pernyataan,

Materai



Suryanto Ali

PERNYATAAN

PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TULIS SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

Nama : Suryanto Ali
NIM : 11.2.004
Judul : “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan
Pelanggan di Jaya Raya Solution Palembang”

Menyatakan bahwa saya memebrikan hak kepada Universitas Katolik Musi
Charitas untuk mempublikasikan skripsi saya tanpa meminta ijin dari saya selama
Nama saya tetap dicantumkan sebagai penulis.

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

Palembang, 2 Februari 2016

Yang memberi pernyataan,

Materai
00B45ADF8987Z0588
5000
LIMA RIBU RUPIAH
Suryanto Ali