

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN YANG DIMEDIASI KEPUASAN
PELANGGAN PRODUK MINUMAN CHATIME
DI PALEMBANG**

SKRIPSI

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



Oleh :

Wili Oktavia Limarwan

Nim : 12.2.403

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

2016

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN YANG DIMEDIASI KEPUASAN
PELANGGAN PRODUK MINUMAN CHATIME
di Palembang**

Disusun Oleh :

Wili Oktavia Limarwan

NIM : 12.2.403

Telah disetujui oleh :

Pembimbing



Maria Josephine Tyra, S.E., M.M.

Tanggal, 2 Februari 2016

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN YANG DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN PRODUK MINUMAN CHATIME DI PALEMBANG

Dipersiapkan dan disusun oleh:

WILI OKTAVIA LIMARWAN

NIM: 12.2.403

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal 9 Februari 2016

Susunan Tim Penguji

Nama Lengkap

Ketua : Maria Josephine Tyra, S.E., M.M.

Anggota : Lina, S.E., M.Si.

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

Tanda tangan

.....
.....
.....

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

MOTO DAN PERSEMBAHAN

***“ Intelligence Is Not The Determinant Of Success,
But Hard Work Is The Real Determinant
Of Your Success”***

Skripsi ini penulis persembahkan untuk :

- ❖ Tuhan Yang Maha Esa**
- ❖ Saya sendiri**
- ❖ Orang tua yang selalu saya hormati**
- ❖ Teman – teman Universitas katolik Musi Charitas**
- ❖ Dosen Pembimbing**
- ❖ Segenap pihak yang selalu membantu dan mendukung
selama pembuatan skripsi**

**PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI**

Saya yang bertandatangan dibawah ini,

Nama : Wili Oktavia Limarwan
NIM : 12.2.403
Program studi : Manajemen

menyatakan bahwa skripsi dengan judul **ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN YANG DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN PRODUK MINUMAN CHATIME DI 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, 9 Februari 2016

Pemberi pernyataan,



Wili Oktavia

**PERNYATAAN
PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TULIS SKRIPSI**

Saya yang bertandatangan dibawah ini,

Nama : Wili Oktavia Limarwan

NIM : 12.2.403

Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas
Pelanggan Yang Dimediasi Kepuasan Pelanggan Produk
Minuman Chatime Di Palembang

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, 9 Februari 2016

Pemberi pernyataan,



Wili Oktavia