

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN AGEN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT.AXA  
FINANCIAL INDONESIA DI KOTA PALEMBANG**

**SKRIPSI**

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



**Oleh :**

**Maria Apelyani**

**NIM : 112210**

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

**2016**

**SKRIPSI**

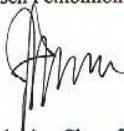
**PENGARUH KUALITAS LAYANAN AGEN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH PT AXA FINANCIAL INDONESIA DI KOTA PALEMBANG**



Disusun Oleh :  
**Maria Apelyani**  
NIM : 112210

**Telah Disetujui Oleh**

Dosen Pembimbing,



Catharina Clara, S.E., M.Si

Palembang, 09 Februari 2016

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN AGEN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH PT AXA FINANCIAL INDONESIA DI KOTA PALEMBANG**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**Maria Aplyani**

**NIM : 112210**

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji

Pada tanggal 09 Februari 2016

dan dinyatakan memenuhi syarat

**Susunan Tim Penguji**

Nama Lengkap

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

Anggota : Drs. Andreas Sarjono, M.M.

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

Tanda Tangan



Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis dan Akutansi

Universitas Katolik Musi Charitas



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

NIP : 007.1999.2

Motto :

“Jika Engkau baik – baik mendengarkan suara Tuhan, Allahmu, dan melakukan dengan setia segala perintahNya yang kusampaikan kepadamu pada hari ini, maka Tuhan, Allahmu, akan mengangkat engkau di atas segala bangsa dibumi”.

Ulangan 28:1

Skripsi ini Kupersembahkan Kepada :

- Bapa, Tuhan Yesus, dan Allah Roh Kudus
- Bunda Maria dan Bunda Theresa
- Orang tua Terbaikku Papa Johannes Sri Soejono (alm) dan Mama S.M.R. Sri Supriyati
- 8 Kakakku Terkasih
- Priaku : Agustinus Maria Christian

UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Maria Apelyani

NIM : 11.2.210

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "PENGARUH KUALITAS LAYANAN AGEN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT AXA FINANCIAL INDONESIA DI KOTA PALEMBANG".

Dan diajukan untuk diuji pada tanggal 09 Februari 2016 adalah karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang saya tulis ini tidak memuat bagian karya tulisan orang lain, kecuali yang telah saya sebutkan, dalam kutipan dan daftar pustaka sebagaimana layaknya karya ilmiah.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas baik secara sengaja maupun tidak sengaja, dengan ini saya menyatakan MENARIK SKRIPSI YANG SAYA AJUKAN SEBAGAI HASIL TULISAN SAYA SENDIRI INI. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti GELAR DAN IJASAH YANG TELAH DIBERIKAN OLEH UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS BATAL SAYA TERIMA.

Palembang, 09 Februari 2016  
Yang memberi pernyataan



Maria Apelyani

**PERNYATAAN  
PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TULIS SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : MARIA APELYANI

NIM : 112210

Judul : **PENGARUH KUALITAS LAYANAN AGEN TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH PT AXA FINANCIAL INDONESIA DI  
KOTA PALEMBANG**

Menyatakan memberikan ijin unggah karya tulis skripsi saya berupa laporan skripsi kepada :

Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas

Jalan Bangau 60 Palembang

Telp. 0711-321801

30113

Untuk kepentingan publikasi hasil penelitian secara online Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan tanpa ada paksaan dari manapun

Palembang, 09 Februari 2016

Yang memberi pernyataan,



Maria Apeyani

Nim : 112210