

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL JERNIH
DI PALEMBANG**

SKRIPSI

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



Oleh:

NATALIA HIENTJE.L

NIM : 122220

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

2017

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL JERNIH
DI PALEMBANG**

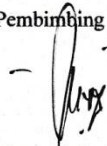
Disusun Oleh:

NATALIA HIENTJE L

NIM : 122220

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



Drs. Andreas Sarjono, M.M.

Tanggal, 26 Juli 2017

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL JERNIH
DI PALEMBANG**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

NATALIA HIENTJE.L

NIM : 122220

Telah dipertahankan di depan tim penguji

Pada tanggal 26 Juli 2017

Dan dinyatakan memenuhi syarat.

Susunan Tim Penguji

Nama Lengkap

Tanda Tangan

Ketua : Drs. Andreas Sarjono, M.M.

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

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



Telah dipertahankan di depan tim penguji

Pada tanggal 26 Juli 2017

Dan dinyatakan memenuhi syarat.

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

NIP.007.1999.2



Motto dan Persembahan :

**Tidak ada kata menyerah sebelum bertanding,
Lebih baik mencoba daripada tidak sama sekali.
Kesempatan hanya datang satu kali.**

Skripsi ini ku persembahkan untuk:

- *Tuhan Yang Maha Esa*
- *Papa dan Mama yang tercinta*
 - *Teman-temanku*
 - *Almamaterku*

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Natalia Hientje.L

NIM : 122220

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL JERNIH 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 ijasah yang telah diberikan oleh Universitas Katolik Musi Charitas.

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

Palembang, 26 juli 2017

Pemberi pernyataan,



Natalia Hientje.L

Nim : 122220

PERNYATAAN
PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TULIS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Natalia Hientje L

NIM : 122220

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul **PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL JERNIH 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 ijasah yang telah diberikan oleh Universitas Katolik Musi Charitas

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

Palembang, 26 juli 2017

Pemberi pernyataan,



Natalia Hientje.L

Nim : 122220