

**PENGARUH KOMPETENSI TENAGA PENJUAL
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PADA PT. DUTA MULIA
PALEMBANG**

SKRIPSI

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



Oleh :

Linda Anggriani

NIM : 142201

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

2018

SKRIPSI

**PENGARUH KOMPETENSI TENAGA PENJUAL TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI VARIABEL KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
(STUDI KASUS PADA PT. DUTA MULIA PALEMBANG)**

Disusun oleh :

Linda Anggriani

NIM : 142201

Telah disetujui oleh :

Dosen Pembimbing



Dr. Candra Astra Terenggana, SE., M.M

Tanggal 27 Juli 2018

SKRIPSI

**PENGARUH KOMPETENSI TENAGA PENJUAL TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI VARIABEL KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
(STUDI KASUS PADA PT. DUTA MULIA PALEMBANG)**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Linda Anggriani

NIM : 142201

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal 7 Agustus 2018

dan dinyatakan memenuhi syarat.

Susunan Tim Penguji

Nama Lengkap

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

Drs. Andreas Sarjono. M.M

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

Tanda Tangan

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

Palembang, 7 Agustus 2018

Ketua Program Studi

Fakultas Bisnis dan Akuntansi

Universitas Katolik Musi Charitas



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

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"Hiduplah seakan-akan kamu akan mati esok hari dan belajarlah seakan-akan kamu akan hidup selamanya".

- Mahatma Gandhi.

"Cobalah untuk tidak menjadi orang sukses, melainkan mencoba menjadi orang yang berharga."

- Albert Einstein

"Bekerja keras. Lakukan yang terbaik. Simpan kata-kata Anda jangan terlalu sombong. Percaya kepada Tuhan. Jangan takut; dan jangan pernah lupakan teman."

- Harry S. Truman

Kupersembahkan untuk:

- Tuhan Yang Maha Esa

- Kedua Orang Tuaku

- Keluarga Besarku

- Sahabat-sahabatku

PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Linda Anggriani

NIM : 142201

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul : PENGARUH KOMPETENSI TENAGA PENJUAL TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* PADA PT. DUTA MULIA PALEMBANG adalah karya saya.

Skripsi ini adalah karya 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, 27 Juli 2018

Pemberi Pernyataan



Linda Anggriani

PERNYATAAN
PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TULIS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Linda Anggriani

NIM : 142201

Judul : Pengaruh Kompetensi Tenaga Penjual Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel *Intervening*.

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 tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, 27 Juli 2018

Pemberi Pernyataan



Linda Anggriani