

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KOMITMEN,
KOMUNIKASI, DAN PENANGANAN MASALAH
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA
BIOSKOP CGV VETERAN PALEMBANG**

SKRIPSI

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



Oleh:

MARIADI

NIM : 13.2.243

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

2019

SKRIPSI

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KOMITMEN,
KOMUNIKASI, DAN PENANGANAN MASALAH
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA
BIOSKOP CGV VETERAN PALEMBANG**

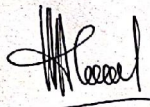
Disusun oleh:

MARIADI

NIM: 13.2.243

Telah disetujui oleh

Dosen pembimbing,



Lina, S.E., M.Si.

Tanggal, 15 Juli 2019

SKRIPSI

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KOMITMEN,
KOMUNIKASI, DAN PENANGANAN MASALAH
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA
BIOSKOP CGV VETERAN PALEMBANG**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

MARIADI

NIM: 13.2.243

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal, 3 Agustus 2019

Susunan Tim Penguji

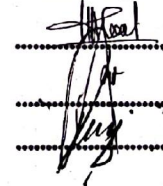
Nama Lengkap

Tanda tangan

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

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

Anggota : Drs. Andreas Sarjono, M.M.



Palembang, 3 Agustus 2019

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

JANGAN TAKUT UNTUK MEMBUAT SEBUAH KESALAHAN.
TAPI PASTIKAN ANDA TIDAK MELAKUKAN KESALAHAN
YANG SAMA DUA KALI.

-AKIO MORITA

KESUKESAN BUKANLAH SUATU AKHIR, KEGAGALAN TIDAK
BERAKIBAT FATAL: KEBERANIANLAH YANG AKAN TERUS
BERLANJUT.

-WINSTON CHURCHILL

TERUSLAH TERSENYUM, KARENA HIDUP ITU INDAH DAN ADA
BANYAK HAL YANG BISA DISYUKURI.

-MARILYN MONROE

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

- Tuhan Yang Maha Esa
- Kedua Orangtuaku
 - Keluargaku
- Teman-temanku

**PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI**

Saya yang bertandatangan dibawah ini,

Nama : Mariadi
NIM : 13.2.243
Program studi : Manajemen

menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **PENGARUH KEPERCAYAAN, KOMITMEN, KOMUNIKASI, DAN PENANGANAN MASALAH TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA BIOSKOP CGV VETERAN 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 dari pihak manapun.

Palembang, 3 Agustus 2019

Pemberi pernyataan,


Mariadi

PERNYATAAN

PEERSETUJUAN UNGGAH KARYA TULIS SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Mariadi

NIM : 13.2.243

Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, dan Penanganan Masalah Terhadap Loyalitas Konsumen pada Bioskop CGV Veteran Palembang

menyatakan bahwa saya memberikan hak kepada Universitas Katolik Musi Charitas untuk mempublikasikan skripsi saya tanpa meminta ijin dari saya selama nama saya tetap tercantum sebagai penulis.

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

Palembang, 3 Agustus 2019

Pemberi pernyataan



Mariadi