

**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**

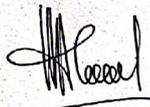
Disusun oleh:

**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**

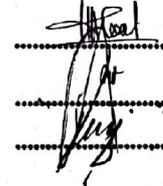
**Nama Lengkap**

**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