

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN BENGKEL DEALER
DONGFENG SOKON PALEMBANG
(Studi Kasus pada PT.Sriwijaya Multi Motor)**

SKRIPSI

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



VILIE DELVIA

NIM: 1922030

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN AKUNTANSI
UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS
PALEMBANG
2023**

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN BENGKEL DEALER
DONGFENG SOKON PALEMBANG
(Studi Kasus pada PT.Sriwijaya Multi Motor)**

SKRIPSI

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



VILIE DELVIA

NIM: 1922030

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

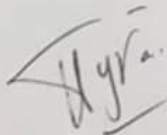
2023

SKRIPSI
PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN BENGKEL DEALER DONGFENG SOKON
PALEMBANG
(Studi Kasus pada PT.Sriwijaya Multi Motor)

Disusun oleh:
VILIE DELVIA
NIM: 1922030

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



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

Tanggal 15 Februari 2023

SKRIPSI
PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN BENGKEL DEALER DONGFENG SOKON
PALEMBANG
(Studi Kasus pada PT.Sriwijaya Multi Motor)

Dipersiapkan dan disusun oleh:

VILIE DELVIA
NIM: 1922030

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal, 01 Maret 2023
dan dinyatakan memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji

Nama Lengkap

Ketua : Maria Josephine Tyra, S.E., M.M.
Anggota : Catharina Clara, S.E., M.Si
Anggota : Anastasia Sri Sukistini, S.E., M.M

Tanda Tangan

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

Palembang, 01 Maret 2023
Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Bisnis dan Akuntansi
Universitas Katolik Musi Charitas



Suramaya Suci Kewal, S.E., M.Si.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"Menyesali nasib tidak akan mengubah keadaan. Terus berkarya dan bekerjalah yang membuat kita berharga"

- Abduraahman
Wahid-

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

- Tuhan Yang Maha Esa
- Keluarga
- Teman dan Rekan Seperjuangan
- Universitas Katolik Musi Charitas

PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Vilie Delvia

NIM : 1922030

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN BENGKEL DEALER DONGFENG SOKON 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 ijazah yang telah diberikan oleh Universitas Katolik Musi Charitas.

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

Palembang, 01 Maret 2023

Pemberi Pernyataan



Vilie Delvia

**PERNYATAAN
PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TULIS SKRIPSI**

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Vilie Delvia
NIM : 1922030
Judul Skripsi : **PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN BENGKEL DEALER DONGFENG
SOKON 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, 01 Maret 2023

Pemberi pernyataan



Vilie Delvia