PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA TOKO ACEL FOTO STUDIO PALEMBANG

SKRIPSI

Diajukan untuk melengkapi persyaratan
dalam memperoleh gelar Sarjana S1

MARCELLA

NIM: 1922074

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

2023

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA TOKO ACEL FOTO STUDIO PALEMBANG

SKRIPSI

Diajukan untuk melengkapi persyaratan
dalam memperoleh gelar Sarjana S1

MARCELLA

NIM: 1922074

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

2023

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA TOKO ACEL FOTO STUDIO PALEMBANG

Disusun oleh:

MARCELLA

NIM: 1922074

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing

Ag. Widyartono

Agustinus Widyartono, S.E., M.Si., MCE. Tanggal 13 Januari 2023

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA TOKO ACEL FOTO STUDIO PALEMBANG

Dipersiapkan dan disusun oleh:

MARCELLA

NIM: 1922074

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada Tanggal, 07 Februari 2023

dan dinyatakan memenuhi syarat

Susunan Tim Penguji

Nama Lengkap	Tanda Tangan
Ketua : Agustinus Widyartono, S.E., M.Si., MCE.	.....
Anggota : Lina, S.E., M.Si.	.....
Anggota : Heriyanto, S.E., M.Sc.	.....

Palembang, 07 Februari 2023

Ketua Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis dan Akuntansi

Universitas Katolik Musi Charitas

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

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"Sebab Aku ini mengetahui rancangan-rancangan apa yang ada padaKu mengenai kamu, demikianlah firman TUHAN, yaitu rancangan damai sejahtera dan bukan rancangan kecelakaan, untuk memberikan kepadamu hari depan yang penuh harapan."

Yeremia 29:11

"Sebab TUHAN, Dia sendiri akan berjalan didepanmu, Dia sendiri akan menyertai engkau, Dia tidak akan membiarkan engkau dan tidak akan meninggalkan engkau; jangalah takut dan jangalah patah hati."

Ulangan 31: 8

"Segala perkara dapat kutanggung di dalam Dia yang memberi kekuatan kepadaku."

Filipi 4:13

"Pray and do the best . God will take care of the rest."

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

- **My Father In Heaven**
- **Tuhan Yesus Kristus Yang Maha Agung dan Termulia**
- **Holy Spirit My Best Friend**
- **Papa, Mama, Cece dan Adikku**
- **Saya Sendiri**

PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Marcella

NIM :1922074

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA TOKO ACEL FOTO STUDIO 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, 07 Februari 2023

Pemberi Pernyataan



Marcella

PERNYATAAN
PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TULIS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Marcella

NIM : 1922074

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA TOKO ACEL FOTO STUDIO 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,07 Februari 2023

Pemberi Pernyataan



Marcella