

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KOMPETENSI, DAN
KEDISIPLINAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
CONTACT CENTER PLN 123 SITE SEMARANG**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai salah satu Syarat Mencapai Gelar Sarjana
Pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen
Universitas Islam Sultan Agung Semarang



Disusun Oleh :

M NURWANSYAH ANGGA HENDRATA

0421110336

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
FAKULTAS EKONOMI
SEMARANG**

2016

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KOMPETENSI, DAN
KEDISIPLINAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN CONTACT
CENTER PLN 123 SITE SEMARANG**

Disusun oleh :

M Nurwansyah Angga Hendrata

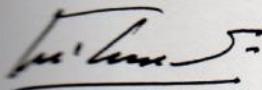
NIM : 0421110336

Telah dipertahankan didepan penguji

Pada tanggal : 18 Maret 2016

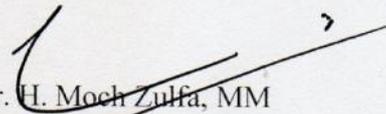
Susunan Dewan Penguji

Pembimbing



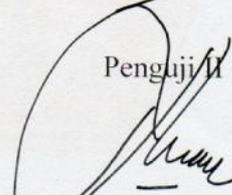
Drs. M Assegaff, MM

Penguji I



Dr. H. Moch Zulfa, MM

Penguji II



Hendar, SE, M.Sc, Akt

Sripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Semarang, 24 Maret 2016



Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM

Ketua Program Studi Manajemen

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

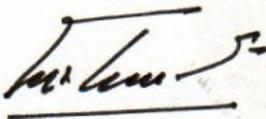
Nama : **M. Nurwansyah Angga Hendrata**
NIM : **0421110336 E**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **"Pengaruh kualitas layanan, kompetensi, dan kedisiplinan terhadap kepuasan pelanggan contact center PLN 123 Site Semarang "** dan diajukan untuk diuji pada tanggal : **18 Maret 2016**, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara mengambil atau meniru kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Saya bersedia menarik skripsi yang saya ajukan, apabila terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain yang seolah-olah tulisan sendiri. Dan saya bersedia bila gelar dan ijazah yang diberikan oleh universitas dibatalkan.

Dosen Pembimbing



Drs. M. Assegaff, MM

Semarang, 18 Maret 2016
Yang memberi pernyataan,

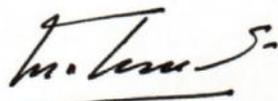


M. Nurwansyah Angga Hendrata

HALAMAN PENGESAHAN

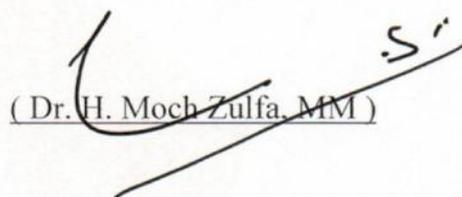
Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan di depan
Dewan Penguji Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Sultan Agung Semarang
Tanggal : 18 Maret 2016

Pembimbing



(Drs. M Assegaff, MM)

Penguji I



(Dr. H. Moch Zulfa, MM)

Penguji II



(Hendar, SE, M.Sc, Akt)

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen



(Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM)