

**ANALISIS KUALITAS LAYANANDAN KOMITMENTERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN
DIMEDIASI KEPERCAYAAN
(Studi Kasus Di Toserba Collection)**

Skripsi

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan
Program Sarjana (S1) Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Sultan Agung
Jurusan Manajemen



Disusun Oleh :

BUNGA HERNASIA PERTIWI

NIM : 0421110322

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
FAKULTAS EKONOMI
SEMARANG
2016**

HALAMAN PERSETUJUAN

N a m a : BUNGA HERNASIA PERTIWI
N I M : 0421110322
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN KOMITMEN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DIMEDIASI
KEPERCAYAAN (Studi Kasus Di Toşerba Collection)
Dosen Pembimbing : Dr. Budhi Cahyono, SE, Msi.

Semarang, 16 Juni 2016

Dosen Pembimbing



Dr. Budhi Cahyono, SE, Msi

HALAMAN PENGESAHAN

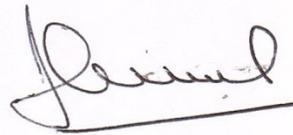
Skripsi ini telah dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Sultan Agung Semarang
Tanggal : 17 Juni 2016

Pembimbing



(Dr. Budhi Cahyono, SE, Msi)

Penguji I



(Prof. Dr. Hj. Wuryanti K, MM)

Penguji II



(Drs. Wasitowati SE, MM)



Mengetahui
Ketua Jurusan Manajemen



(Dra. Hj. Alifah Ratnawati, MM)

PERNYATAAN KEASLIAN ARTIKEL

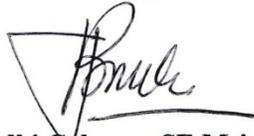
Saya yang bertandatangan di bawah ini :
Nama : Bunga Hernasia Pertiwi
Nim : 0421110322

Menyatakan bahwa artikel dengan judul "Analisis Kualita Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dimediasi Kepercayaan di Toserba Collection dan di ajukan pada tanggal 16 juni 2016, adalah hasil karya saya .

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

Saya bersedia menarik artikel yang saya ajukan, apabila terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain yang seolah-olah tulisan sendiri.

Dosen Pembimbing



Dr. Budhi Cahyono, SE. Msi

Semarang, 17 Juni 2016
Yang memberi Pernyataan



Bunga Hernasia Pertiwi