

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA DINAS PERHUBUNGAN PENGUJIAN
KENDERAAN BERMOTOR
MEDAN**

SKRIPSI

**Diajukan untuk melengkapi Tugas-tugas dan
Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi**

Oleh :

**VERA NOLISA MANURUNG
NPM : 09 832 0049**



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2013**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA DINAS PERHUBUNGAN PENGUJIAN
KENDERAAN BERMOTOR
MEDAN**

SKRIPSI

**Diajukan untuk melengkapi Tugas-tugas dan
Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi**

Oleh :

**VERA NOLISA MANURUNG
NPM : 09 832 0049**



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2013**

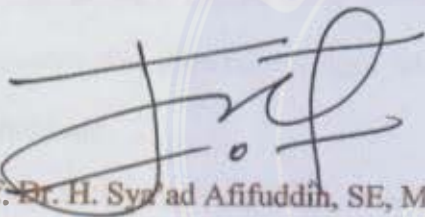
UNIVERSITAS MEDAN AREA

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Dinas Perhubungan Pengujian Kendaraan Bermotor Medan
Nama Mahasiswa : Vera Nolisa Manurung
No. Stambuk : 09 832 0049
Jurusan : Manajemen

Menyetujui
Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II



(Prof. Dr. H. Sya'ad Afifuddin, SE, MEc)

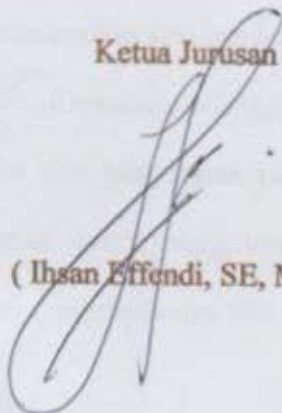


(Dra. Isnaniah LKS, MMA)

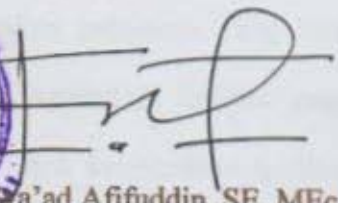
Mengerabui

Ketua Jurusan

Dekan



(Ihsan Effendi, SE, MSi)



(Prof. Dr. H. Sya'ad Afifuddin, SE, MEc)