

**Pengaruh Layanan Purna Jual Sepeda Motor Honda Terhadap  
Kepuasan Konsumen pada  
PT Bintang Kharisma Jaya Bandar Lampung**

Oleh

ANNO ANTHONI

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar  
SARJANA ADMINISTRASI BISNIS

Pada

Jurusan Administrasi Bisnis  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2011**

Judul Skripsi : Pengaruh Layanan Purna Jual Sepeda Motor Honda Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Bintang Kharisma Jaya Bandar Lampung

Nama Mahasiswa : **Anno Anthoni**

Nomor Pokok Mahasiswa : 0546051003

Jurusan : Ilmu Administrasi Bisnis

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



**Drs. A. Effendi, MM**  
NIP. 195909061988031011

**Arif Sugiono, S.Sos, M.Si**  
NIP. 198005182001121002

2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis

**Nur Effendi, S.Sos, M.Si**  
NIP. 196910121995121002

**MENGESAHKAN**

1. Tim Penguji

Ketua : **Drs. A. Effendi, MM** .....

Sekretaris : **Arif Sugiono, S.Sos., M.Si** .....

Penguji : **Drs. Dian Komarsyah, M.Si** .....

2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

**Drs. H. Agus Hadiawan., M.Si.**  
NIP 19580109 1986031 002

Tanggal Lulus Ujian Skripsi: **01 Maret 2011**

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis dilahirkan di Bandar Lampung, pada tanggal 04 Juni 1987, putra ketiga dari tiga bersaudara pasangan Bapak Hamami Serumpun dan Ibu Hermiliati.

Pendidikan formal dimulai pada jenjang Taman Kanak-kanak (TK) Al-Azhar Bandar Lampung diselesaikan tahun 1993, Sekolah Dasar (SD) diselesaikan di SD Negeri 2 Tanjung Senang, Bandar Lampung pada tahun 1999, Sekolah Menengah Pertama (SMP) di SMPN 19 Bandar Lampung pada tahun 2002, dan Sekolah Menengah Atas (SMA) di SMAN 12 Bandar Lampung pada tahun 2005.

Tahun 2005, penulis terdaftar sebagai mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis FISIP Unila melalui jalur Non SPMB. Pada Juli 2009 Penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Bandar Lampung.

## **MOTTO**

*“Orang-orang yang berhenti belajar akan menjadi pemilik masa lalu.  
Orang-orang yang masih terus belajar, akan menjadi pemilik masa  
depan”*

(Mario Teguh)

## **PERSEMBAHAN**

Kupersembahkan karya kecilku ini kepada:

Papa Hamami Serumpun dan Mama Hermiliati

Kyai Andriwan dan Atu Anita Feranita

Almamaterku Tercinta