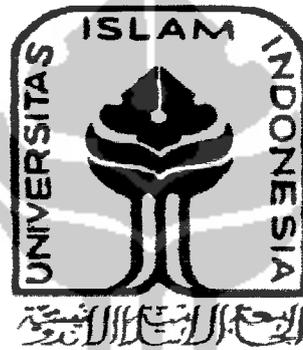


**Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan
di Rumah Makan Kangen Desa,
Jalan Raya Pakem Turi, Pakem, Yogyakarta**

SKRIPSI

**Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh
gelar Sarjana Strata-I di Program Studi Manajemen,
Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia**



Oleh:

Nama : Elissa Setya Iswari

No Mhs : 02311145

Program studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Pemasaran

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

2006

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Dan apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman / sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 25 November 2006

Penulis,

Elissa Setya Iswari



**Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan di
Rumah Makan Kangen Desa,
Jalan Raya Pakem Turi, Pakem, Yogyakarta**



Nama : Elissa Setya Iswari
No Mhs : 02311145
Program studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Yogyakarta, 26 November 2006

Telah disetujui dan disahkan oleh
Dosen Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Yazid', is written over the text 'Dosen Pembimbing,'.

Drs. Yazid, MM

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah
Makan Kangen Desa, Jalan Raya Pakem Turi, Pakem Yogyakarta**

Disusun Oleh: ELISSA SETYA ISWARI
Nomor mahasiswa: 02311145

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan LULUS
Pada tanggal : 11 Desember 2006

Penguji/Pemb. Skripsi : Drs. Yazid, MM

Penguji : Drs. Murwanto Sigit, MBA

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Drs. Asmai Ishak, M.Bus, Ph.D

Halaman Persembahan



Karya manis ini kupersembahkan kepada :

Mama dan Papa tercinta.

(Terimakasih atas kasih sayangnya yang tiada terhingga, terimakasih atas bantuan serta dukungan moril dan sprituil).

Untuk kakakku *Erika* .

(Teman berantem, teman curhat, teman pinjem baju, makasih banget ya.... telah mendukungku dalam menyelesaikan karya manis ini hingga selesai).

Untuk *Mbah Utiku* satu-satunya yang tersayang.

(Terima kasih atas doa-doa dan nasehatnya yang sangat berguna).

MOTTO

Sungguh bersama kesukaran pasti ada kemudahan
dan bersama kesukaran pasti ada kemudahan.
Karena itu bila selesai suatu tugas mulailah dengan yang lain dengan sungguh-
sungguh.

(Q.S Al Ashr : 5-7)

Tuntutlah ilmu dan belajarlh untuk ilmu, ketenangan, dan kehormatan diri, dan bersikaplah rendah hati kepada orang-orang yang mengajarimu. (HR. Athabrani)

Sebuah sukses lahir bukan karena kebetulan atau keberuntungan semata, sebuah sukses terwujud karena ikhtiar melalui perencanaan yang matang, keyakinan, keuletan, ketabahan dan karena niat baik kepada Allah SWT.

(Prof. Dr. Kuswadi Harjo Sumantri, SH.)

“Never, never, never give up”

(Donald Trump)

“If people makes you feel stupid for asking a question,

It's their problem, not yours”

(L.P. Frankle)

“Challenge your self to be better everyday!”

“To bring out the best in you, surround yourself with positive people”

“In the end, everything will be ok, if it's not ok, then it's not the end.”

(Lady Hikaru)

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalammu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya. Shalawat serta salam tak lupa penulis haturkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Makan Kangen Desa, Jalan Raya Pakem Turi, Pakem, Yogyakarta”.

Skripsi ini disusun dan diajukan untuk memenuhi sebagai salah satu syarat untuk mencapai derajat Sarjana Strata-I Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia. Dalam penyelesaian penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. Asmai Ishak, M.Bus, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan izin dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Drs. Yazid, MM, selaku Dosen Pembimbing yang telah dengan penuh kesabaran dalam memberikan saran, nasehat, bimbingan, kritikan serta bantuan yang begitu besar.
3. Pimpinan dan seluruh karyawan Rumah Makan Kangen Desa, terima kasih atas segala bantuan yang diberikan demi kelancaran penulisan skripsi ini.
4. Mama dan Papa terimakasih atas kasih sayangnya yang tiada terhingga, bimbingan dan dukungan saat proses penulisan dan untuk selamanya.

5. Sahabatku satu perjuangan dalam menyelesaikan skripsi, Bunga terima kasih banyak atas pinjaman buku-bukunya, semua informasi yang sangat bermanfaat dan segala dukungannya.
6. Sahabatku Nikha yang telah meminjamkan buku-buku yang sangat bermanfaat untuk membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Vina yang udah minjemin buku panduan makasih yaa...
7. Seseorang yang sangat berarti, Adi terima kasih atas segala dukunganmu, perhatianmu dan kasih sayangmu selama ini, sehingga aku bisa tetap semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Sahabat-sahabatku (Dita, Woro, Tiara, Santi, Ririf, dan Enggar) terima kasih atas waktu-waktu yang menyenangkan dan dukungan serta saran-saran kalian kepada penulis selama ini. Serta sahabatku Hany makasih banyak atas waktu luangnya untuk les privat SPSSnya.
9. Komputerku tersayang yang telah membuat skripsiku lancar, Handhoneku yang selalu setia menemani kemanapun aku pergi, dan Mbak Sih yang telah membantuku mempersiapkan segala kebutuhanku dan mempermudah pekerjaan-pekerjaanku sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
10. Pihak-pihak lain yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, terimakasih atas terselesaikannya skripsi ini.

Akhirnya penulis hanya dapat mengharapkan semoga amal baik tersebut akan mendapat Rahmat serta Karunia dari Allah SWT dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak sebagaimana mestinya.

Wassalammu'alaikum Wr. Wb
Yogyakarta, 25 November 2006

(Penulis)