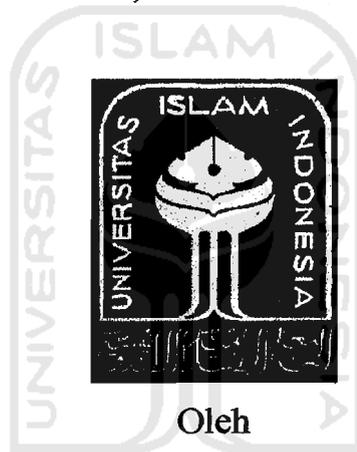


**Analisis Pengaruh *Product Quality*, *Service Quality*, dan *Price* Terhadap
Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Rumah Makan Ayam Bakar Wong
Solo Cabang Yogyakarta**

SKRIPSI

**ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna
memperoleh gelar Sarjana Strata – 1 di Program Studi Manajemen,
Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia**



Oleh

Nama : Eko Purnomo
Nomor Mahasiswa : 02311176
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

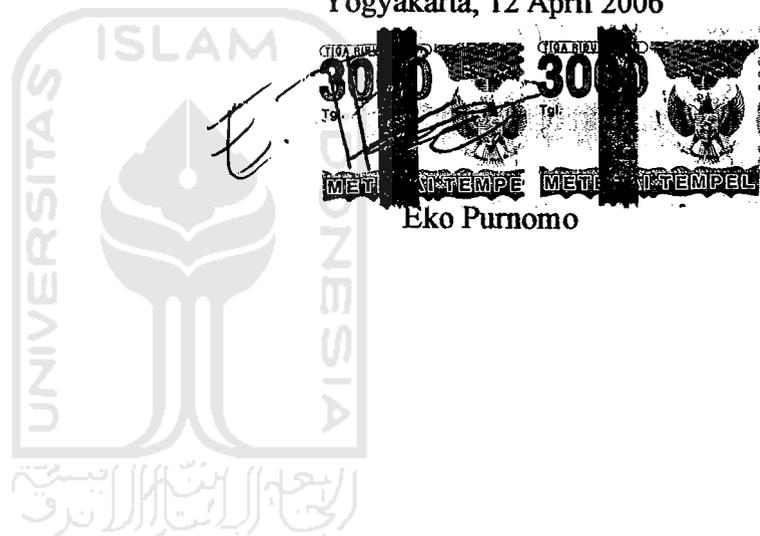
**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA**

2006

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain 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. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku”.

Yogyakarta, 12 April 2006



**Analisis Pengaruh *Product Quality*, *Service Quality*, dan Harga Terhadap
Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo
Cabang Yogyakarta.**

Nama : Eko Purnomo
Nomor Mahasiswa : 02311176
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Yogyakarta, 12 April 2006

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing

ariyah aliazjilun

E P
Drs. Albari, MS.i

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**Analisis Pengaruh Product Quality, Service Quality Dan Price
Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Rumah Makan Ayam
Bakar Wong Solo Cabang Yogyakarta**

Disusun Oleh: EKO PURNOMO
Nomor mahasiswa: 02311176

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**
Pada tanggal : 16 Mei 2006

Penguji/Pemb. Skripsi: Drs. Albari, M.Si

Penguji : Drs. Murwanto Sigit, MBA



Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia

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

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Pengaruh *Product Quality*, *Service Quality*, dan Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Yogyakarta”**.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi oleh mahasiswa dalam memperoleh gelar Sarjana Strata I (SI) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia.

Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Ucapan terima kasih ditujukan kepada :

1. Allah SWT atas kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orangtuaku tercinta, Bapak H Syamsiran dan Ibu Hj Suharti, terimakasih atas doa, dukungan, motivasi, kasih sayang, dan pengorbanan selama ini.
3. Adik semata wayangku tersayang, Ira Lestari, atas doa dan semangatnya selama menyelesaikan skripsi.
4. Drs. Suwarsono Muhammad, MA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
5. Drs. Albari, M.Si, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dengan tulus ikhlas dan kesabaran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Segenap dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia.
7. Bapak Drajad beserta segenap karyawan Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo, yang telah membantu memberikan ijin penulis untuk mengadakan penelitian.
8. Vestiyana Rima Yumanti, telah hadir dalam hari – hariku dan menjadi motivasiku dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman KKN Reguler 2, Unit GK 105 angkatan 31 (Roby, Ruri, Soleh, Nelly, Feby dan Myrtha).
10. Sahabat – sahabatku, baik yang menyayangi maupun yang membenciku dimanapun berada, yang sangat mendukung hingga terselesaikannya skripsi ini.
11. Dan semua pihak yang belum tersebut diatas.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua dan mampu menjadi sedikit tambahan bagi ilmu pengetahuan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Yogyakarta, 11 April 2006

Penulis

Eko Purnomo

Halaman Persembahan

Dengan mengucapkan puji syukur ke Hadirat

Allah SWT, skripsi ini kupersembahkan kepada :

Bapak H Syamsiran dan Ibu Hj Suharti,

Kedua orang tuaku tercinta, yang dengan sabar telah melahirkan, merawat, membesarkan dan selalu mendokanku.

Ira Lestari, *adikku tersayang, yang telah memberikan motivasi dan doanya selama ini.*

Vestiyana Rima Yumanti, *gadis yang sangat aku sayangi.*

Halaman Motto

“ Sungguh, bersama kesukaran itu pasti ada kemudahan “

(QS : Asy Syarh, 5)

“ Diantara sebab kebahagiaan adalah meluangkan waktu untuk mengkaji, menyempatkan diri untuk membaca dan mengembangkan kekuatan otak dengan hikmah “

(Dr Aidh al Qarni)

“ Salah satu sebab kebahagiaan adalah jangan pernah menyesali masa lalu dan jangan pernah mengkhawatirkan masa depan “

(Dr Aidh al Qarni)