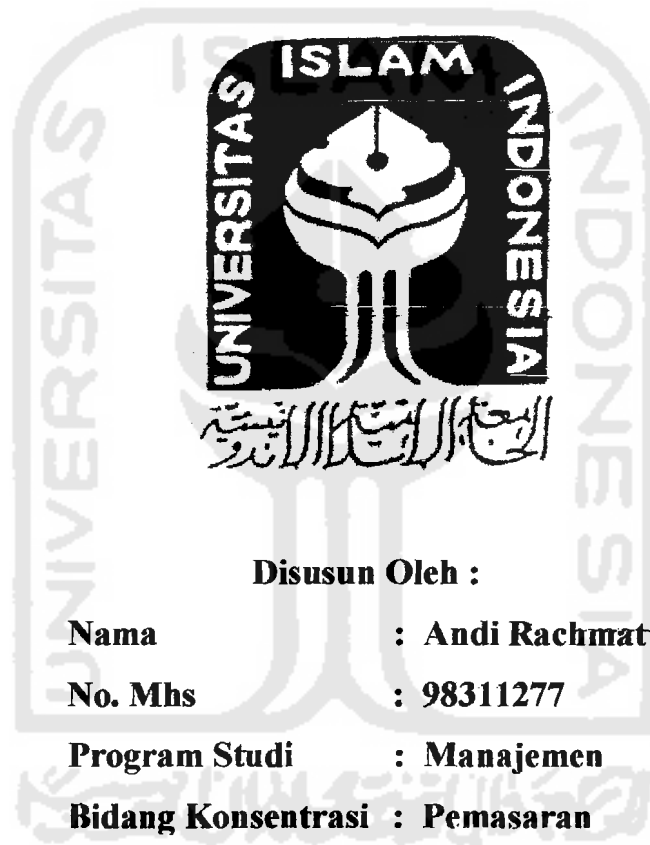


**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN**  
(Survey Terhadap Perusahaan Jasa Transportasi PO. Raharja)

**SKRIPSI**

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



**Disusun Oleh :**

**Nama : Andi Rachmat Kurniawan**

**No. Mhs : 98311277**

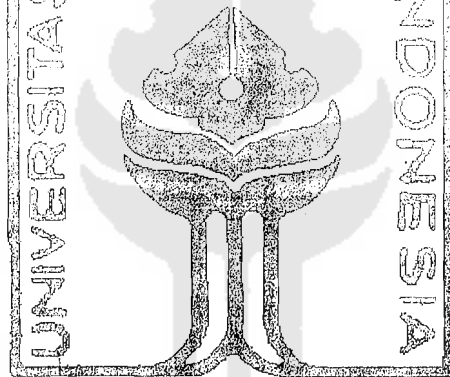
**Program Studi : Manajemen**

**Bidang Konsentrasi : Pemasaran**

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
FAKULTAS EKONOMI  
YOGYAKARTA  
2006**

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen  
(Survei pada perusahaan jasa transportasi PO. Jasa Raharja)**

Nama : Andi Rachmat Kurniawan  
Nomor Mahasiswa : 98311277  
Program Studi : Manajemen  
Bidang Konsentrasi : Pemasaran



الْحَمْدُ لِلَّهِ  
Telah disetujui dan disahkan oleh  
Dosen Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Drs. Agus Abdurrahman, MM.', is written over a horizontal line.

Drs. Agus Abdurrahman, MM.

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Terhadap Konsumen Jasa Transportasi P.O. Raharja)

Disusun Oleh: ANDI RACHMAT KURNIAWAN

Nomor mahasiswa: 98311277

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

Penguji/Pemb. Skripsi: Drs. Agus Abdurrahman, MM

Penguji : Drs. Albari, M.Si



Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia

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

## 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, 2 Oktober 2006

Penulis,

ENAM RIBU  
6000  
Tgl.  
DIREKTORAN TEMPEL



Andi Rachmat Kurniawan

## HALAMAN MOTTO

**“Sesungguhnya pelindungku adalah Allah yang menurunkan Al Kitab  
(Al Quran) dan Dia melindungi orang-orang yang saleh”**

**(Qs, Al-A' Raaf: 196)**

***“Tuntutlah ilmu, sesungguhnya menuntut ilmu adalah pendekatan diri kepada Allah SWT  
dan mengajarkannya kepada orang yang  
tidak mengetahui adalah shodaqoh”***

***(Hr. Ar-Rabbi)***

**“Jangan mengharapkan menjadi apa-apa selain menjadi dirimu  
sendiri, dan cobalah menjadi dirimu yang sempurna”**

**(Santo Francis de Fallas)**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Dengan rasa kerendahan hati  
Seraya memanjatkan doa dan terima kasih  
Tugas akhir ini penulis persembahkan kepada*

*Ayahanda almarhum&Ibunda tercinta  
Yang telah memberikan cinta dan kasih sayang  
Yang tulus serta memberi semangat, doa dan dorongan  
Baik materiil maupun spirituil. Maaf mengecewakan kalian*

*Kakak-kakakku,  
Mintarsih Sri Kuntarti & Sri Wityasno  
Yang selalu memberi semangat, doa dan kasih sayang  
Semoga menjadi orang yang sukses*

*Keluarga besar di Purwokerto,  
Yang selalu memberi dorongan, motivasi  
Doa dan kasih sayang*

*Keponakan-keponakanku,  
Yuris,Aura,Aal,  
Semoga menjadi anak yang soleh & jangan nakal Yaa..*

*Belahan Jiwaku,  
Engkau ada dimana ?*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan penuh perjuangan dan kesabaran.

Merupakan kebahagiaan tersendiri bagi penulis, dapat mempelajari tentang kualitas pelayanan apa saja yang dibutuhkan oleh konsumen jasa transportasi dalam hal ini para konsumen PO. Raharja. Berbekal sedikit pengetahuan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, penulis memberanikan diri untuk membuat penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dalam hal ini PO. Raharja yang bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan bagaimana yang dibutuhkan oleh konsumen PO. Raharja.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. Asmai Ishak, M. Bus. Ph. D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Drs. Agus Abdurrahman. MM. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan petunjuk, arahan dan bimbingan, serta bantuan yang tak terhingga dalam proses penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Drs. Albari, M. Si. selaku dosen penguji yang telah memberikan petunjuk dan arahan yang sangat bermanfaat bagi penulis
4. Seluruh dosen dan karyawan di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

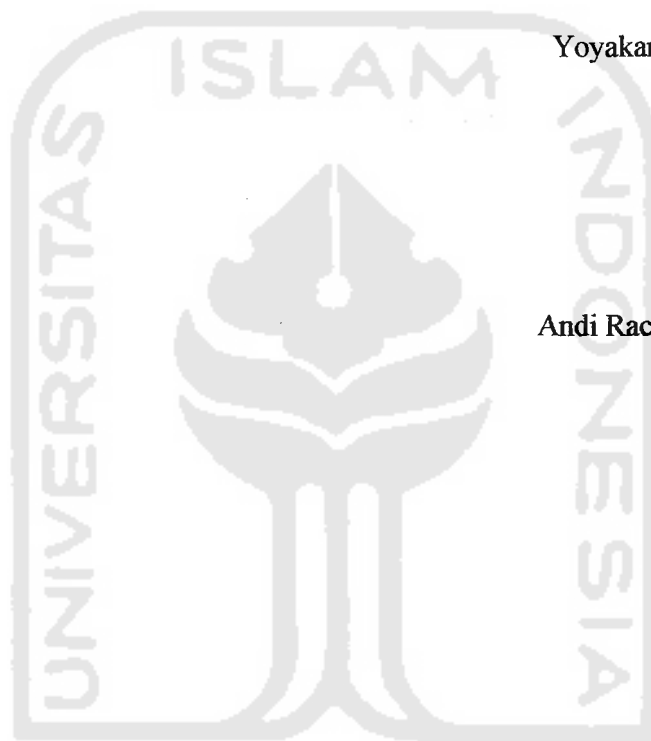
5. Almarhum bapak yang telah memberikan kasih sayang dan nasehatnya,serta ibu yang telah mendoakan dan memberikan dukungan baik moral maupun materiil dan juga kesabarannya kepada penulis hingga penulis dapat menyelesaikan dan mempersembahkan skripsi ini.
6. Mba Cici yang telah banyak memberikan masukan dan nasehat yang bermanfaat untuk kebaikan penulis.
7. Mas Wiwit dan Mba Mira terima kasih atas semua motivasinya.
8. Semua keponakanku yang lucu-lucu(Yuris,Aura,Aal yang selalu membuatku tertawa dan kangen).
9. Temen-temen satu komplek (Hendra "Kopets", Een SH, "Arfan Randy", Khomer, Alvin, Eno, Eni, Om Yos yang telah memberikan ide,gagasan serta dukungannya dan bantuan ngeprintnya.....)
10. Temen-temen Purwokerto ( Novan,Yayan,"Tim Bams", "Andri Ninja" yang jauh disana,Fitri,Ani,Jajank,Hety terima kasih untuk semuanya.....)
11. Rio temen bimbingan skripsi yang bersedia membantu dalam bertukar pikiran dengan penulis.
12. Desi yang selalu memberikan suport dan motivasi kepada penulis agar cepat lulus dan mau mengantarkan penulis bimbingan,thank you jeng.....
13. Oki, Rini, Ari, Heni, Feby, Angel yang telah banyak memberikan inspirasinya.....
14. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang juga telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.



Penulis menyadari sepenuhnya ,bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini.Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak,Amin.....

Yogyakarta, 2006

Andi Rachmat Kurniawan



UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA