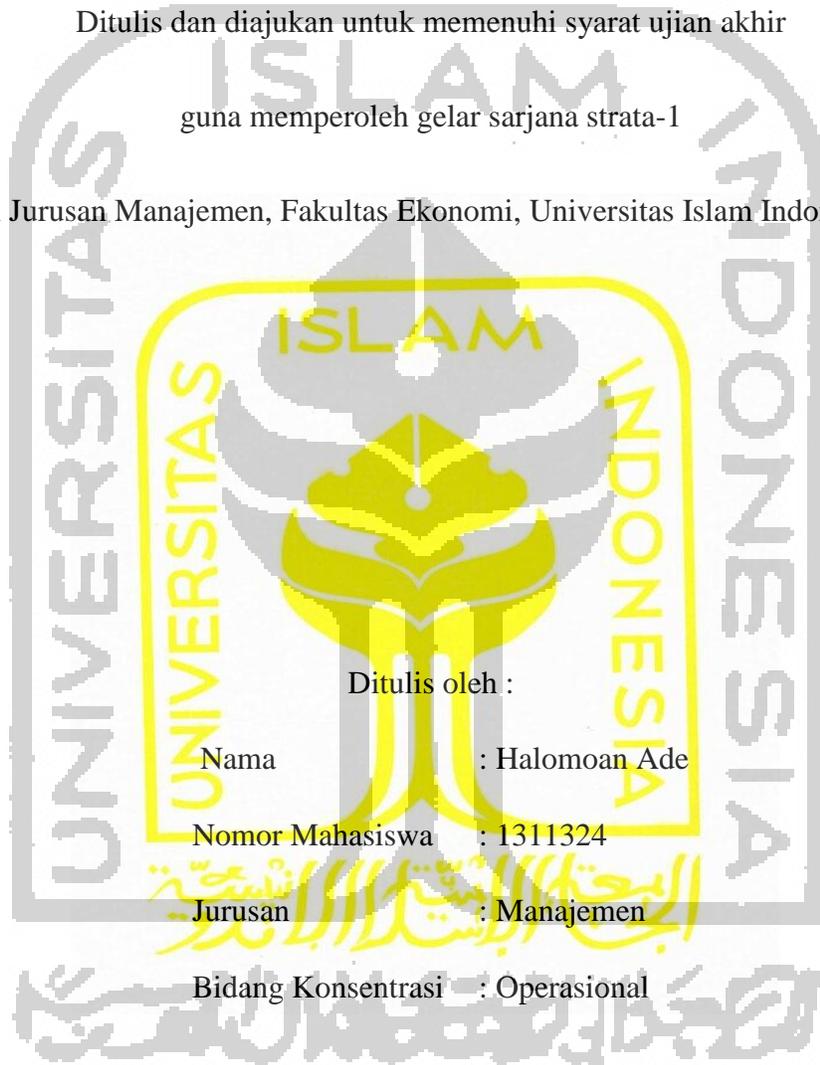


ANALISIS PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN TELAGA FUTSAL DI YOGYAKARTA

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir

guna memperoleh gelar sarjana strata-1

di Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia



Ditulis oleh :

Nama : Halomoan Ade

Nomor Mahasiswa : 1311324

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**2018**

## PERYATAAN BEBAS PLAGIARISME

"dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang telah diajukan oleh 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."

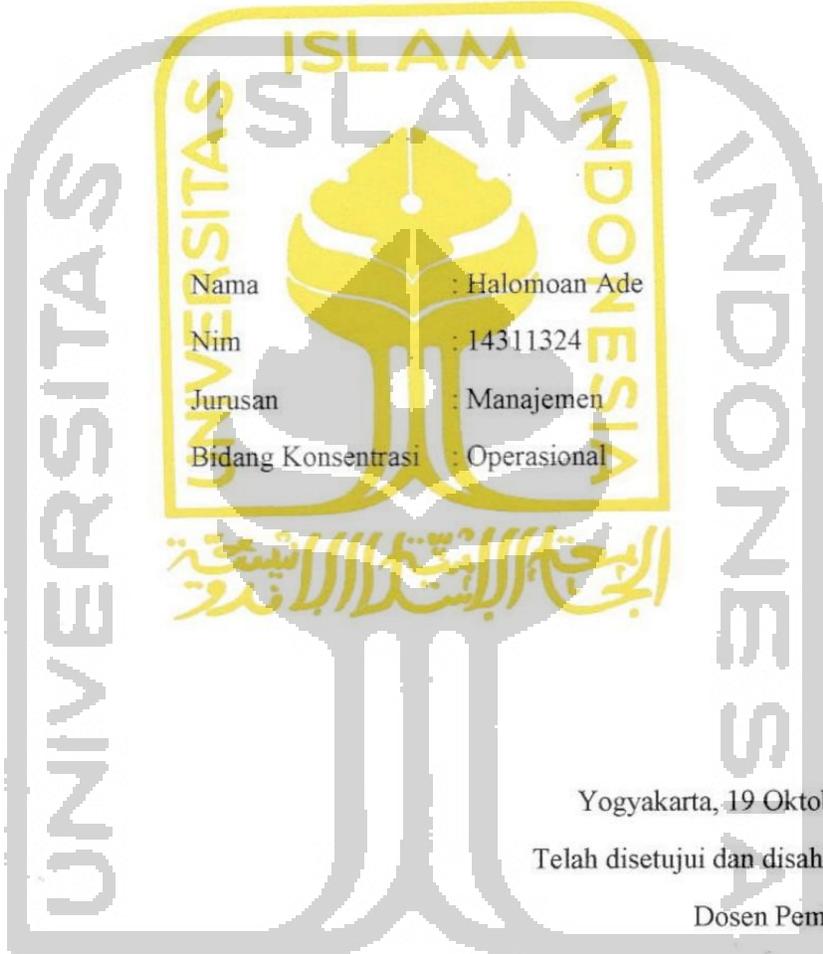
Yogyakarta, 18 oktober 2018

Penulis



Halomoan Ade

**ANALISIS PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN TELAGA FUTSAL DI YOGYAKARTA**



Nama : Halomoan Ade  
Nim : 14311324  
Jurusan : Manajemen  
Bidang Konsentrasi : Operasional

Yogyakarta, 19 Oktober 2018

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing



Mochamad Nasito Drs.,M.M

**BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI**

SKRIPSI BERJUDUL

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
PADA INDUSTRI KEMPLANG DI BANGKA BELITUNG**

Disusun Oleh : **HALOMOAN ADE**

Nomor Mahasiswa : **14311324**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Rabu, tanggal: 12 Desember 2018

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Moch. Nasito, Drs., MM.

Penguji : Siti Nur Syamsiah, Dra., MM.

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia



Jaka Sriyana, SE., M.Si, Ph.D.

*Muail*  
.....  
*Jaka*  
.....

## HALAMAN MOTTO

*Kesempatan bukanlah hal yang kebetulan, karena kesempatan harus diciptakan.*

*Ingat allah saat jalan hidupmu tidak sesuai dengan keinginanmu, karena allah punya jalan terbaik untukmu dan tidak akan pernah mengkhianatimu.*

*Setiap hembusan nafas yang diberikan oleh allah padamu bukan hanya sekedar berkah, namun juga tanggung jawab bagaimana kamu menggunakan pemebriannya sebaik mungkin.*

*Supaya kamu jangan berduka cita terhadap apa yang luput darimu dan supaya kamu jangan terlalu gembira terhadap apa yang diberika-Nya kepadamu*

*(Al-Hadid 157:23)*



## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullaahi Wa Barakatuh Alhamdulillah segala puji bagi Allah Swt yang maha pengasih serta penyayang, tiada hal yang mulia selain Engkau ya Rabb, kasih dan sayang-MU tidak akan pernah habis untuk hamba-MU sampai saat ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul:

### **ANALISIS PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN TELAGA FUTSAL DI YOGYAKARTA**

Sholawat serta salam semoga tetap tercurah kepada Nabi Muhammad Saw yang berpribadian luar biasa yang bisa menjadi teladan bagi seluruh umat di dunia ini. Ia lah seseorang yang membawa perubahan ke arah yang lebih baik, dari zaman kegelapan menuju ke zaman yang terang benderang seperti saat ini. Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat dalam mencapai derajat sarjana ekonomi pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini dapat berjalan dengan baik karena dukungan dari banyak pihak. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ayah dan Mama tercinta. Terima kasih untuk semua yang telah engkau berikan kepada penulis, berkerja keras membiayai sampai studi S1 selesai. Mengabulkan semua permintaan penulis yang selama ini Alhamdulillah sudah terpenuhi. Engkau adalah sosok bapak yang luar biasa, engkau tidak pernah mengeluh sedetik pun demi anak dan istri mu, engkau adalah inspirasiku sampai saat ini dan sampai kapan pun. Love you much much more.

2. Mba Novika dan Mas Nu yang selalu memberikan motivasi serta semangat yang tiada hentinya dan terimakasih telah diberikan keponakan lucu Habibie Rasyid Aqlan Adams semoga jadi anak yang soleh dan berbakti nantinya
3. Bapak Mochammad Nasito, Drs. M.M. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah menyediakan waktu serta membagikan ilmunya selama membimbing peneliti.
4. Bapak Sutrisno, M.M. selaku Ketua Jurusan Manajemen.
5. Bapak Dr. D Agus Harjito, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
6. Persebass , terima kasih atas semua doanya dan, semoga diperlancar dalam segala turnamen dan semoga ti ini dapat memberikan kebanggaan bagi kita.
7. Teman seperjuangan faldo fernando, yang selalu memberikan semangat serta baturannya semoga kamu cepet lulus
8. Teman – teman kos terima kasih sudah menjadi teman kontrakan yang gokil.
9. Teman selama KKN, Uus, Kiki, Ali, Mega, Edang dan mba nya yang copas nama saya Ade ns . Terima kasih atas pertemanan yang baik selama KKN.
10. Terima kasih semua teman – teman US.ID (*urang selan in djogja*) yang telah membagikan pengalaman-pengalaman selama dijogja.
11. Terima kasih semua teman – teman yang sudah membantu penulis dalam penelitian, membantu menyelesaikan dan memberikan saran. Semoga kebaikan kalian dibalas oleh Allah SWT.
12. Terima kasih buat *D'CALLDION* yang pernah membuat kita (Ajak, Anja, Kadon, Ade) menjadi artis dadakan waktu SMP sd SMA walaupun ga sukses jadi artis beneran, terima kasih buat kalian ber tiga semoga kita sukses kedepannya