

Evaluasi Kinerja Dealer Honda Berdasarkan Persepsi Konsumen
(Studi Kasus di Bengkel HONDA AHASS Mitra Pratama Angga Jaya Sleman)

SKRIPSI

Disusun dan diajukan untuk memenuhi sebagai salah satu syarat untuk mencapai derajat Sarjana Strata-S1 Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia

Oleh:

Nama : Taufik Indra Budi Kesuma Wardoyo
No. Mahasiswa : 14311391
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Operasional

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2019

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 sepengetahuan 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 refrensi, apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku”.

Yogyakarta, 20 September 2019



Taufik Indra Budi Kesuma Wardoyo

Evaluasi Kinerja Dealer Honda Berdasarkan Persepsi Konsumen
(Studi Kasus di Bengkel HONDA AHASS Mitra Pratama Angga jaya Sleman)

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

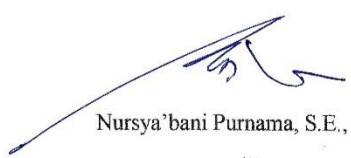
Nama: Taufik Indra Budi Kesuma Wardoyo

No. Mahasiswa: 14311391

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada Tanggal 09 Juli 2019

Dosen Pembimbing



Nursya'bani Purnama, S.E., M.Si.

iii

2

Iv

4

*Karya ini Kupersembahkan Untuk, Kedua Orang
Tua Ku Papae & Mamae
Saudaraku Mba Ita & adikku Fgar
Guru-guruku yang Selama ini telah
Mengajarkanku hingga saat ini.
Keluargaku Besaraku & Sahabat-sahabatku
Almamatunku*

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**EVALUASI KINERJA DEALER HONDA BERDASARKAN PERSEPSI KONSUMEN
(STUDI KASUS DI BENGKEL HONDA AHASS MITRA PRATAMA ANGGA JAYA SLEMAN)**

Disusun Oleh : **TAUFIK INDRABUDI KESUMAWARDOYO**

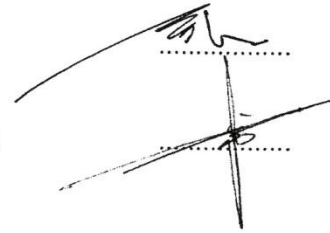
Nomor Mahasiswa : **14311391**

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

Pada hari Kamis, tanggal: 17 Oktober 2019

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Nursya'bani Purnama, SE., M.Si.

Penguji : Dessy Isfianadewi, Dr., SE., MM.



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



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

MOTTO

“ Dont Look Back, Look Forward ” - Opick 20

***"If There's Something You Can Do
Today, Do It. Do Not Wait Until
Tomorrow" – MM93***

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum warahmatullaahi wabarakatuh

Bismillahirrahmannirrahim dengan memanjatkan Puji dan syukur kita atas kehadiran Allah SWT Tuhan yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, dengan memanjatkan puji dan syukur kita atas kehadiran Allah SWT dengan segala rahmat, nikmat, rezeki serta karunia-Nya, tak lupa shalawat dan salam kita haturkan kepada junjungan nabi agung Nabi Muhammad SAW beserta para sahabat-sahabatnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir penelitian ini dengan judul “ **Evaluasi Kinerja Dealer Honda Berdasarkan Persepsi Konsumen (Studi Kasus di Bengkel Honda Mitra Pratama Angga Jaya Sleman)** “. Penelitian ini disusun untuk memenuhi tugas akhir yaitu skripsi sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Sarjana pada program studi Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Dalam selama proses penyusunan skripsi ini, penulis tidak terlepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, sehingga penulis dapat memecahkan persoalan yang muncul dan dapat diatasi dengan baik. Selanjutnya melalui kesempatan ini dengan kerendahan hati penulis ucapkan banyak Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. **Allah SWT** atas segala nikmat dan karunianya yang senantiasa memberikan kesehatan, perlindungannya dan segala kemudahan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Kedua orang tua penulis, **Bapak Eddy Wardoyo (Papae) dan Ibu Indahsyah (Mamae)** yang selalu senantiasa memberikan semangat, dukungan, doa yang tiada hentinya dan tak mengenal lelah dan pertolongan bagi penulis selama pengerjaan skripsi ini hingga sekarang, sekali lagi penulis **Ucapkan Banyak Terima Kasih**.
3. Kedua saudara penulis yaitu kakak Meilinda Nur Editasari Kusuma Wardhani dan Adik dari penulis yaitu Tegar Imam satrio Kesuma Wardoyo yang selalu memberikan dukungannya dan doa terhadap penulis.
4. Bapak Nandang Sutrisno, SH., LL.M., PH.D. selaku rektor Universitas Islam Indonesia
5. Bapak Jaka Sriyana, SE., M.Si., Ph.D Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia

6. Bapak Nursyabani Purnama S.E., M.Si. selaku pembimbing & pembina penulis yang selalu sabar dalam memberikan bimbingan dan semangat bagi penulis selama proses pengerjaan skripsi.
7. Bapak Anjar Priyono, SE., M.Si., Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
8. Cak Kahfi (Kahfi Gangsar Anugrah), Apoy (Dafi Fadhillah), Shufwan (Shofwan Hanif, yang sabar Shof) dan Mba Han (Hanna Afiffah), yang selalu memberikan semangat dan Bantuannya selama Proses pengerjaan Skripsi.
9. Kepada Bapak/Ibu Dosen Jurusan Manajemen, seluruh pegawai perpustakaan FE UII, serta seluruh Bapak/Ibu pegawai dan *staff* Keluarga besar Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
10. Korps Divisi Danus (BRAVO DANUS) dan Keluarga Besar Koperasi Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia atas pelajaran dan pengalamannya.
11. Cimo dan Cimi yang selalu menemani saya selama proses pengerjaan Skripsi.
12. Dan seluruh teman-teman Jurusan Manajemen dan Fakultas Ekonomi yang saya tidak bisa sebutkan satu persatu baik yang mengenal saya maupun yang tidak mengenal saya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Maka dari itu dengan kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar penulis dapat lebih lagi meningkatkan kemampuan berkarya yang lebih baik. Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih semoga skripsi ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi pembaca.

Wassalmualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Yogyakarta, 20 September 2019
Penulis,

Taufik Indra Budi Kesuma Wardoyo