

**Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan
Terhadap Kepuasan Konsumen
(Studi Kasus di Bazar Swalayan)**

SKRIPSI

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



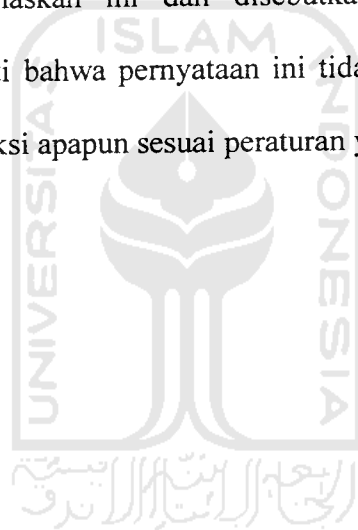
Ditulis oleh:

Nama : Muammar Bazargan
Nomor Mahasiswa : 01311054
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2005**

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



Yogyakarta, September 2005

Penyusun

(Muammar Bazargan)

Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan
Terhadap Kepuasan Konsumen
(Studi Kasus di Bazar Swalayan)

Nama : Muammar Bazargan
Nomor Mahasiswa : 01311054
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran



Yogyakarta,

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,

Dra. Hj. Sri Hardjanti, MM.

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

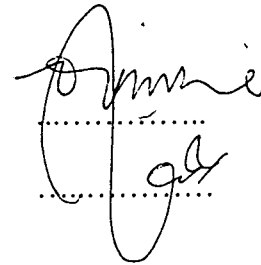
**ANALISIS TINGKAT KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN (STUDI KASUS DI BAZAR SWALAYAN)**

**Disusun Oleh: MUAMMAR BAZARGAN
Nomor mahasiswa: 01311054**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**
Pada tanggal : 13 Oktober 2005

Penguji/Pemb. Skripsi: Dra. Sri Hardjanti, MM

Penguji : Drs. Yazid, MM



.....
.....

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Drs. Suwarsono, MA

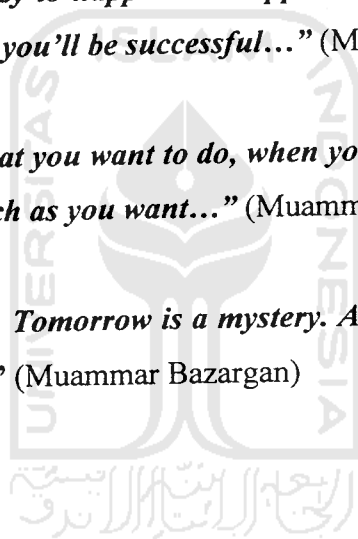
MOTTO

“...Kehidupan adalah diriku, dan tiada kehidupan selain beribadah kepada-Nya...” (Muammar Bazargan)

“...Success is not the key to happiness. Happiness is the key to success. If you love what you're doing, you'll be successful...” (Muammar Bazargan)

“...Success is doing what you want to do, when you want, where you want, with whom you want, as much as you want...” (Muammar Bazargan)

“...Yesterday is history. Tomorrow is a mystery. And today is a gift. That's why we call it the present...” (Muammar Bazargan)





Kupersembahkan Karya ini untuk:

*Allah SWT Penguasa Semesta
Kedua Orang Tuaku atas doa dan pengorbanannya
Kakak dan adikku tersayang*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamu'alaikum wr.wb

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus di Bazar Swalayan). Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan strata satu pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyelesaian skripsi ini selain ridho Allah SWT juga berkat dukungan dan bantuan baik moril maupun materiil dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung ikut terlibat dalam penyelesaiannya. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Drs. H. Suwarsono, MA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
2. Dra. Hj. Sri Hardjanti, MM. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak mencurahkan tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan, saran-saran dan berbagai kemudahan yang bermanfaat bagi penyusunan skripsi ini.
3. Seluruh staf pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang telah mendidik dengan ilmu pengetahuan, baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga penulis dapat menyelesaikan kuliah dan penulisan skripsi ini.
4. Philip Kotler, James Engel, F. Roger Blackwell, Cronin & Tylor, Martilla & James, Sofyan Assauri, Basu Swastha, Zeithaml atas teori-teorinya sehingga memberikan petunjuk untuk aku dalam menyusun skripsi ini.
5. Yang tercinta kedua orang tuaku. Terima kasih atas cinta yang diberikan serta dukungan baik moril maupun materiil. Tak lupa kakakku Gibril dan adikku Rani yang selalu mendoakanku.

6. Teruntuk Vita Esiana atas doa, kesabaran, kasih sayang, perhatian, dukungan, printer, makanan, minuman yang telah diberikan selama menyusun skripsi ini.
7. Semua karyawanku di Bazar Swalayan yang dapat bekerja dengan baik selama aku menyusun skripsi ini.
8. Teman-temanku di FE UII, Sigit Prasajo dan Bowo yang selalu memberikan informasi tentang perkuliahan di FE UII.
9. Teman-temanku di Komunikasi UGM 2001, Ajish, Nahdia, Dianing, Gultom, Dado, Arya yang selalu menemani dan mendukungku. Serta tidak ketinggalan beberapa dosen di Komunikasi UGM yang telah memberikan keringanan aku untuk mengikuti ujian susulan sehingga aku bisa menyelesaikan kuliah di UII.
10. Teman-teman LimaEnam Films, Tjeptjep, Silmi, Popo, Sally, dan Lekir atas semua inspirasi dari karya-karya kita selama ini.
11. Mobil serta motorku yang selalu mengantarkan kemanapun aku pergi, dan komputerku yang selalu menuliskan ide-ideku.
12. Orang-orang yang mencintai dan menyayangiku dengan penuh ketulusan.
13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu atas segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran akan penulis harapkan sebagai bahan perbaikan dimasa mendatang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri dan pembaca pada umumnya.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Yogyakarta, September 2005

Penyusun

Muammar Bazargan