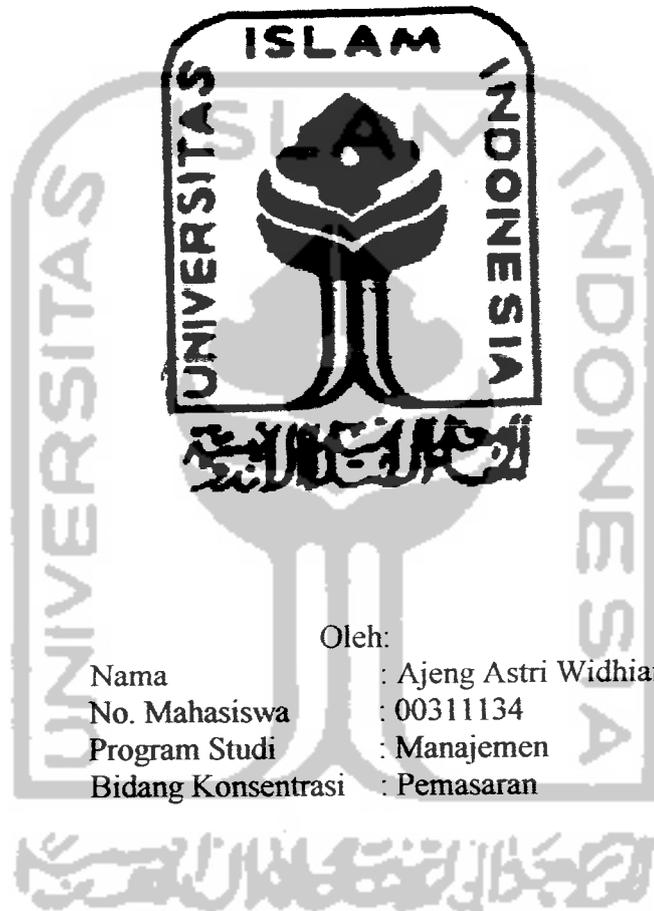


**PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA NATASHA *SKIN CARE*
(Studi Kasus *Natasha Skin Care* Jl. Laksda Adi Sutjipto No. 39 Yogyakarta)**

SKRIPSI



Oleh:

Nama : Ajeng Astri Widhiana
No. Mahasiswa : 00311134
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

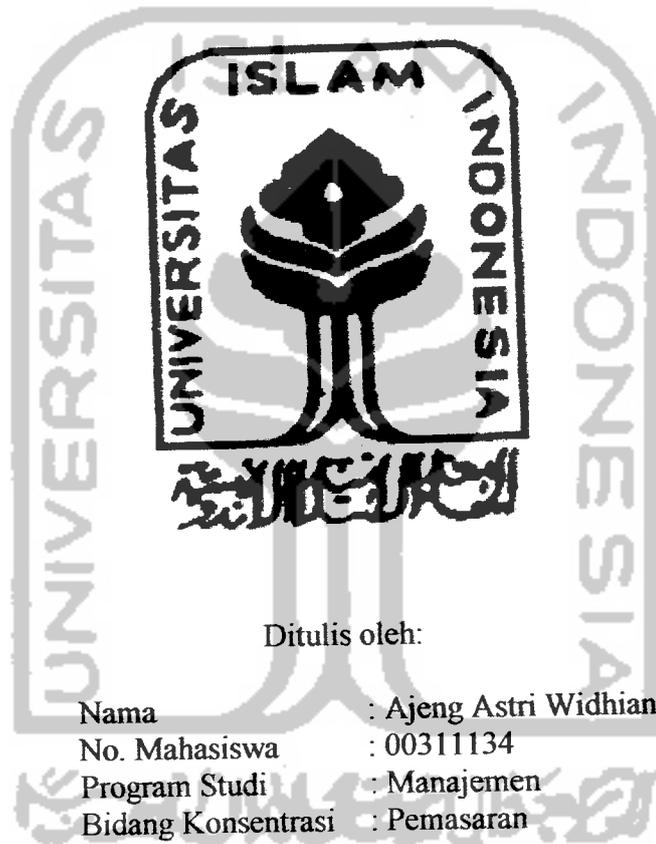
YOGYAKARTA

2006

**PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA NATASHA *SKIN CARE***
(Studi Kasus *Natasha Skin Care* Jl. Laksda Adi Sutjipto No. 39 Yogyakarta)

SKRIPSI

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



**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA
2006**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah 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, 19 Januari 2006

Penulis,

Ajeng Astri Widhiana

**PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA NATASHA SKIN CARE
(Studi Kasus Natasha Skin Care Jl. Laksda Adi Sutjipto No. 39 Yogyakarta)**

disusun dalam rangka menulis skripsi

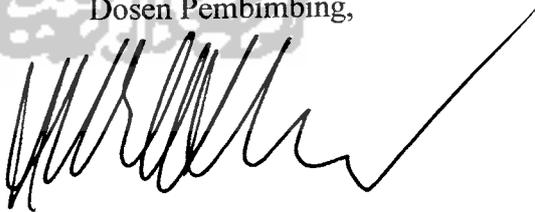
Oleh

Nama : Ajeng Astri Widhiana
No. Mahasiswa : 00311134
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Yogyakarta, 18 Januari 2006

Telah disetujui oleh

Dosen Pembimbing,



Drs.H. Suwarsono Muhammad, MA

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN PADA
NATASHA SKIN CARE (STUDI KASUS NATASHA SKIN CARE JL. LAKSDA ADI
SUTJIPTO NO. 39 YOGYAKARTA)

Disusun Oleh: AJENG ASTRI WIDHIANA
Nomor mahasiswa: 00311134

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan LULUS
Pada tanggal : 13 Februari 2006

Penguji/Pemb. Skripsi: Drs. Suwarsono, MA

Penguji : Drs. Djoko Utomo, MM



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Drs. Suwarsono, MA

HALAMAN PERSEMBAHAN

KUPERSEMBAHKAN SKRIPSI INI UNTUK:

- ❖ *Allah SWT...Puji Syukur kehadirat-Nya atas segala yang telah di berikan*
- ❖ *Papa dan Mama...terimakasih atas segala doa dan kasih sayang yang di berikan*
- ❖ *My bro'...Dinda Adityawan*
- ❖ *My Denny Firnanda Armidi...untuk support dan kasih sayangnya selama ini*

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Puji syukur atas rahmat & hidayah Allah SWT sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Keputusan Konsumen Pada Natasha Skin Care” yang disusun untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan program pendidikan Strata Satu (S1) pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis telah mendapatkan banyak bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak yang telah berperan membantu kelancaran dalam penyelesaian keseluruhan dari penelitian ini baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. Suwarsono Muhammad, MA selaku Dekan FE-UII Yogyakarta sekaligus selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan pengarahan, motivasi, ide, kritik dan saran kepada bimbingannya selama proses penyusunan skripsi.
2. Bapak/Ibu dosen FE-UII yang telah memberikan sumbangan ide dan pengetahuan bagi penulis.
3. Natasha Skin Care atas kerjasamanya dan telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk menyelesaikan penelitian ini.
4. Teman-teman FE-UII yang saling memberikan support.
5. Semua sahabat-sahabat yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangannya. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan yang akan datang dari berbagai pihak.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dan proses penyusunannya dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Yogyakarta, 19 Januari 2006

Penulis,

Ajeng Astri Widhiana

