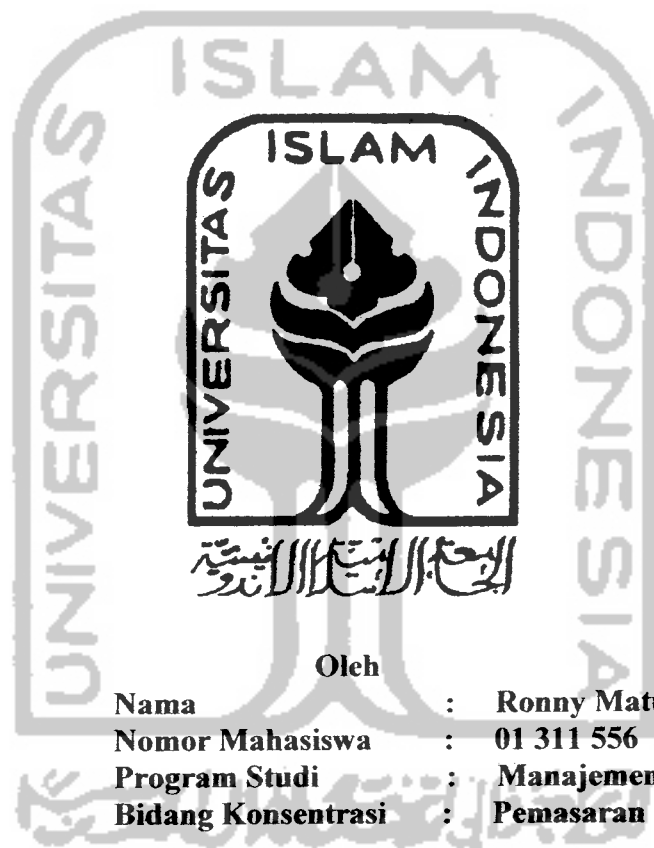


**Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan
Konsumen Di Tropis Café Resto Jl.Timoho No.24 , Jogjakarta**

Skripsi

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



UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

JOGJAKARTA

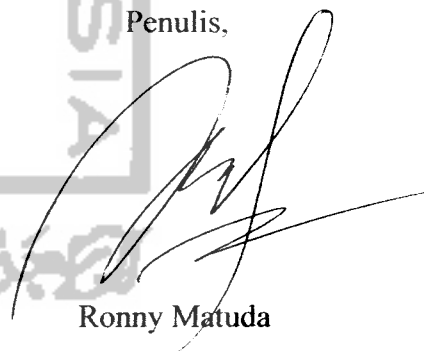
2006

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 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 atau sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Jogjakarta,2006

Penulis,



Ronny Matuda

**Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen
Di Tropis Café Resto Jl.Timoho No.24 , Jogjakarta**



Oleh

Nama : Ronny Matuda
Nomor Mahasiswa : 01 311 556
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Jogjakarta, 25 SEPTEMBER 2006

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Sri Hardjanti', is written over a faint, stylized watermark of the UII tree logo.

Dra. Sri Hardjanti, MM

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

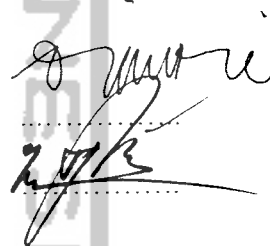
**Analisa Kualitas Layanan Terhadap Konsumen Di Tropis Cafe Resto
Jl. Timoho 24, Jogjakarta**

Disusun Oleh: RONNY MATUDA
Nomor mahasiswa: 01311556

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan LULUS
Pada tanggal : 14 September 2006

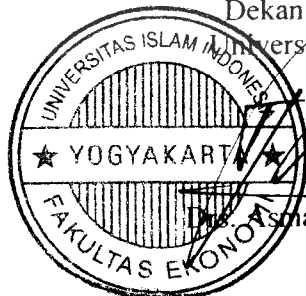
Penguji/Pemb. Skripsi: Dra. Sri Hardjanti. MM

Penguji : Drs. Sunardji Daromi. MM



Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



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

Telah dipertahankan atau diujikan dan disahkan
untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar
Sarjana Strata-1 Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia

Oleh

Nama : Ronny Matuda
Nomor Mahasiswa : 01 311 556
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Penguji/Pembimbing Skripsi : Dra. Sri Hardjanti, MM

.....

Penguji :

:

.....



Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia

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

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillahirobbil'alamin penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penyusunan skripsi dengan judul "Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Tropis Café Resto di Jl. Timoho 24, Jogjakarta" dapat diselesaikan dengan baik.

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana dalam ilmu ekonomi manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Jogjakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa proses penyusunan skripsi ini telah melalui banyak sekali hambatan dan rintangan yang mau tidak mau harus dihadapi dan diselesaikan dengan kebesaran hati. Dan berkat dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, maka akhirnya penulisan ini dapat diselesaikan.

Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Diatas segala-galanya Bapak Mashari Sadikin dan Ibu Siti Lestari, orang tuaku tercinta. Sembah sungkem tidak pernah terhenti-hentinya. Hidupku akan kuabdikan pada kalian.
2. Dr. Ir. Luthfi Hasan, MS, selaku Rektor Universitas Islam Indonesia Jogjakarta.
3. Drs. Asmai Ishak, M.Bus.,Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

4. Dra. Sri Hardjanti, MM, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dengan sabar kepada penulis.
5. Seluruh staf pengajar jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan tranformasi ilmu yang berguna bagi penulis.
6. Tria, seorang yang menyayangiku dan selalu memberikan semangat dan doa. Adikku Galank yang memberikan semangat dan membantuku,
7. Anak anak kosan Mbah Marto, anak anak Tropis Café Resto dan sahabatku Dadang dan Dimas yang telah memberikan warna dalam kehidupan penulis sehingga menjadikan lebih berkarakter.
8. Pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang selama ini membantu penulis.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini jauh dari sempurna. Penulis meminta maaf atas segala kekurangan serta mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca. Akhir kata penulis berdo'a semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Wassalamualaikum, Wr, Wb.

Jogjakarta, Agustus 2006

Ronny Matuda