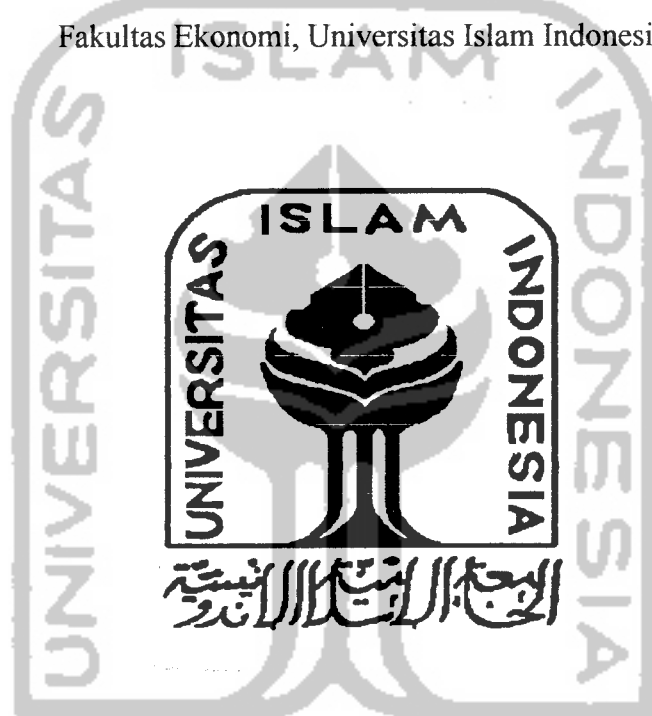


Analisis Kualitas Pelayanan
Terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Batik
Jogjakarta

SKRIPSI

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



oleh

Nama : Angga Baskoro

Nomor Mahasiswa : 98 311 413

Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Pemasaran

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

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 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, 20 - 12 - 2005

Penulis,

6000
Tgl.
METARTENDE
Angga Baskoro

Analisis Kualitas Pelayanan
Terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Batik
Jogjakarta



Nama : Angga Baskoro

Nomor Mahasiswa : 98 311 413

Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Jogjakarta, 09 Januari 2006

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Murwanto Sigit', written over a faint circular stamp or watermark.

Murwanto Sigit, Drs, H, MBA

MOTTO

“ Bila kamu menyimpang dari jalan ALLAH, setelah keterangan dan bukti kebenarannya kau ketahui, maka ketahuilah bahwa ALLAH Maha perkasa lagi Maha bijaksana (Q.S. Al Baqarah : 209). ”

“Hidup ini memang mengalir bagaikan sungai, tetapi bukan berarti kita diam saja tanpa perlu mengembangkan diri”. (Penulis)

“Makna seseorang yang sesungguhnya adalah bagaimana cara ia memperlakukan orang lain yang tidak mampu berbuat baik kepadanya”. (Penulis)

PERSEMBAHAN

**BE LOVED MOM & PA
IN MEMORIAM'S MY GRANNY PONIROH
ALL OF MY FAMILY & FRIENDS**



KATA PENGANTAR

Segala puja dan puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Batik Yogyakarta”

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana I pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen di Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

Dalam rangka penyusunan skripsi ini penulis tidak lepas dari bantuan yang telah diberikan baik berupa bimbingan, pengarahan, maupun fasilitas dari berbagai pihak. Dengan tidak mengurangi rasa hormat dan terima kasih kepada yang lain, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dekan, Dosen, dan seluruh civitas akademika Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Jogjakarta yang telah banyak memberikan bantuan dan bimbingan selama penulis menuntut ilmu di Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Islam Indonesia Jogjakarta.
2. Bapak Murwanto Sigit, selaku dosen pembimbing yang telah rela meluangkan waktunya dan dengan sabar membimbing penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
3. Bapak Misbachul Munir, selaku office manager Hotel Batik Yogyakarta yang telah memberi ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian di Hotel Batik.

4. Mamah & Papah tercinta, terima kasih atas doa, kepercayaan serta kasih sayang yang tiada batas kepada penulis.
5. Adik-adikku tersayang Anggi, 3nit, Didot, (Special brother Anang), Adi (don't give up for your future), Agil, Ayu, Banon, Lala, Izal terimakasih pada apa yang telah tersaji buat penulis.
6. My Girl "Shevryna" you are my spirit thinkin'.
7. My specy girl Diah Kenconowati thanks for all that you have done to me
8. Seluruh keluarga besar Brebes dan Tegal wherever you are (MamahTien, UmSekhu, Chatrine, UmTato, TanteKaling, UmYad, Wacus, Budhe Yanti, Waris, Wayin, Mbah Dul, in memoriam's Mbah Ding, Mbah N'dut, Mamah Utit, Mbah Iyo & Mbah Acam) / Keluarga Jogja Bu Upi, Uyi & Ambar terima kasih atas doa dan nasehatnya selama ini.
9. Teman seperjuangan Harry, Adi Yesus, Somat, Yudi, siMbah Aris (UPN), Budi, Enthos, Rommy, Ibenk jangan lupakan kebersamaan kita guys.
10. The lost friend mas Wahyu (thanks for your advice), Ety, Yenni, Dhofir, Mba Evi, Wawan, Hendra, Anto, MCG Kost (Rian & Maryati, Agnes, Adi, Wahyu, Joko, Yonda, Dikri, Bayu, Andi, Hedy, Nur, Tri, Bambang).
11. Dan semua saudara dan sahabat yang tidak dapat penulis sebutkan tanks jack you make me grow up.

Pada akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat serta memberikan sumbangan pemikiran bagi pihak yang memerlukannya.

Penulis

(Angga Baskoro)