

Analisis Perbedaan Sikap Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Toserba  
Rimba Jaya dan Toserba Surya di Rokan Hulu Riau

SKRIPSI



**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**YOGYAKARTA**

**2006**

Analisis Perbedaan Sikap Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Toserba  
Rimba Jaya dan Toserba Surya di Rokan Hulu Riau

**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 : Rita Rimbayanti

Nomor Mahasiswa : 01311384

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 disebut dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/ sanksi apapunsasuai hukuman yang berlaku.”

Yogyakarta,

Penulis,



Rita Rimbayanti

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS PERBEDAAN SIKAP KONSUMEN TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN TOSERBA RIMBA JAYA DAN TOSERBA SURYA  
DI ROKAN HULU RIAU**



Nama : Rita Rimbayanti  
Nomor Mahasiswa : 01311384  
Program Studi : Manajemen  
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Yogyakarta, 13 November 2006

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Budi Astuti', is written over a horizontal line.

Dra. Hj. Budi Astuti, MS.i

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

**SKRIPSI BERJUDUL**

**Analisis Perbedaan Sikap Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan  
Toserba Rimba Jaya Dan Toserba Surya Di Rokan Hulu Riau**

**Disusun Oleh: RITA RIMBAYANTI**  
**Nomor mahasiswa: 01311384**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan LULUS  
Pada tanggal : 11 September 2006

Penguji/Pemb. Skripsi : Dra. Budi Astuti, M.Si

Penguji : Drs. Albari, M.Si

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia

★ YOGYAKARTA ★  
FAKULTAS EKONOMI  
Drs. Asman Ishak, M.Bus, Ph.D

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan pertolongan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan sebaik-baiknya.

Shalawat serta salam semoga tetap terlimpahkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW, yang telah menuntun manusia menuju jalan kebahagiaan hidup di dunia dan akhirat serta kita nantikan syafa'atnya fi Yaumul Qiyamah.

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu persyaratan yang harus dipenuhi demi memperoleh gelar kesarjanaan Strata-1 pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia. Skripsi yang diberi judul "Analisis Perbedaan Sikap Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Toserba Rimba Jaya dan Toserba Surya Di Rokan Hulu Riau".

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT, yang telah memberi nafas, kesempatan, inspirasi, petunjuk, kemudahan padaku dan senantiasa mendengar doa-doaku, semoga ridhomu senantiasa mengiringi jalanku. Amin...
2. Kedua orangtuaku tercinta, Pak Uli ...Mama' Nah...*I love U...so much*...terima kasih atas cinta dan kasih sayang, bimbingan dan

dorongan, serta lantunan doa-doa bapak dan ibu.. yang terus mengalir tiada habisnya padaku, agar aku terus berjuang sampai ke Final.

3. Ibu Budi Astuti, Dra, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi, yang senantiasa sabar dalam memberikan arahan dan nasehatnya selama ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Bapak Albari, Drs., M.Si selaku dosen penguji, yang telah memberi kesempatan pada penulis untuk mengikuti ujian kelayakan Skripsi ini. Dan telah membantu memberi arahan dan perbaikan untuk penyempurnaan penulisan skripsi ini.
5. Bapak Asma'i Ishak, Drs.,M.Bus.,Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Segenap dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
7. *my lovely bro... Memet... Thank's a lot for your love and your support... luv u..bro... tanpa kamu apa jadinya aku.....☺???*
8. *Danang.. my love... my darling... Gracie... yach.... u'r e still the one...*
9. Keluarga besarku diriau dan jawa timur, Mbah jayus, mbah dah (alm), mbah wi, mbah seh, pade jo family, de anggung family, bos bayan family, de su, sist ri family..dan semua keluagaku di riau dan jatim, yang banyak bgt kalo disebut, trimakasih atas doa dan dukungannya selalu. Buat ponakan-ponakanku, *I just want to say... I love u..*

10. Sahabatku, kekasihku... sri laksmi Indira wirastri (intan) ...makasih banyak ya *for Everithing, advicemu* sgt membantu lho hik..hik..hik perpisahan kita dah deket ya....Chayo....☺
11. *My bad family in BPI B-5, Mile*, ajo....maaf yach daku sering paksa kalian anter sana sini, n' makasih atas jasa wira wirinya.....
12. Buat mas lutfhi, thx banget ya, ema, dini, liza,mas beny, nona..(buat itu lho..) makasih ya atas kebaikan kalian semua...
13. Anak kos PK-128 yang edan edan, Bolliwood Club ; Ibu angel, jenk Ari, jeng anna, jenk mar\_qq (trio macan) kapan nangis bombay bareng lagi... I miss U all... Holliwood Club; jeng lita, jenk intan, jenk sherly , juga untuk The New PK-128; jenk nanin, jenk assri, Putetndut, Jenk eno, anakku yartini/vivi, jenk Sinta, jenk susi,.... Thx for everithing's .... *Go crazy girls* ☺☺...
14. Dan semua pihak yang telah ikut berjasa dalam penyusunan skripsi ini yang tidak mungkin disebutkan satu persatu.

Kepada semua pihak tersebut, penulis berharap semoga amal baik yang telah diberikan dapat diterima di sisi Allah SWT dan mendapat limpahan rahmat dari-Nya. Amin. Akhirnya, harapan penulis yaitu semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Yogyakarta, 22 nov 2006

Penulis,

Rita Rimbayanti