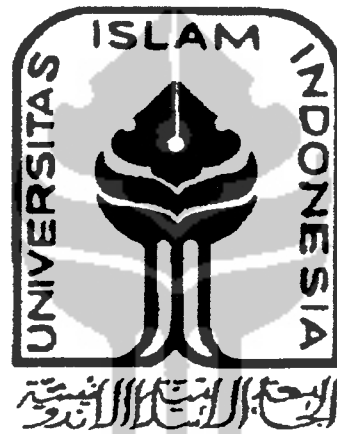


**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN YANG MEMUASKAN KONSUMEN
PEMAKAI JASA HOTEL**

(Sudy kasus pada Hotel Jayakarta di Yogyakarta)

SKRIPSI

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



Oleh :

Nama : Siswanto
Nomor Mahasiswa : 01311417
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
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 di tulis 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, 07 September 2005

Penulis,



Siswanto

Analisis Kualitas Pelayanan Yang Memuaskan memuaskan Konsumen

Pemakai Jasa Hotel

(Studi Kasus Hotel Jayakarta di Yogyakarta)



(Signature)

Sri Hardjanti, DRA,HJ,MM

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

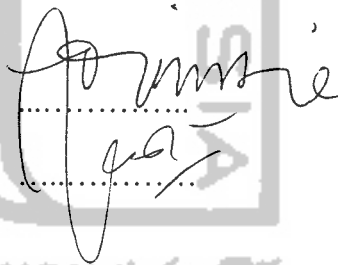
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN YANG MEMUASKAN KONSUMEN
PEMAKAI JASA HOTEL (STUDI KASUS HOTEL JAYAKARTA DI
YOGYAKARTA)

Disusun Oleh: SISWANTO
Nomor mahasiswa: 01311417

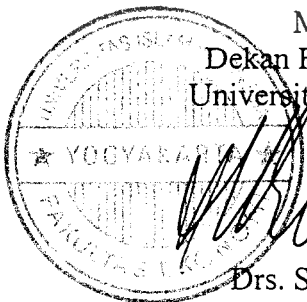
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan LULUS
Pada tanggal : 13 Oktober 2005

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

Penguji : Drs. Yazid, MM



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Drs. Suwarsono, MA

MOTTO

"Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kemampuannya"

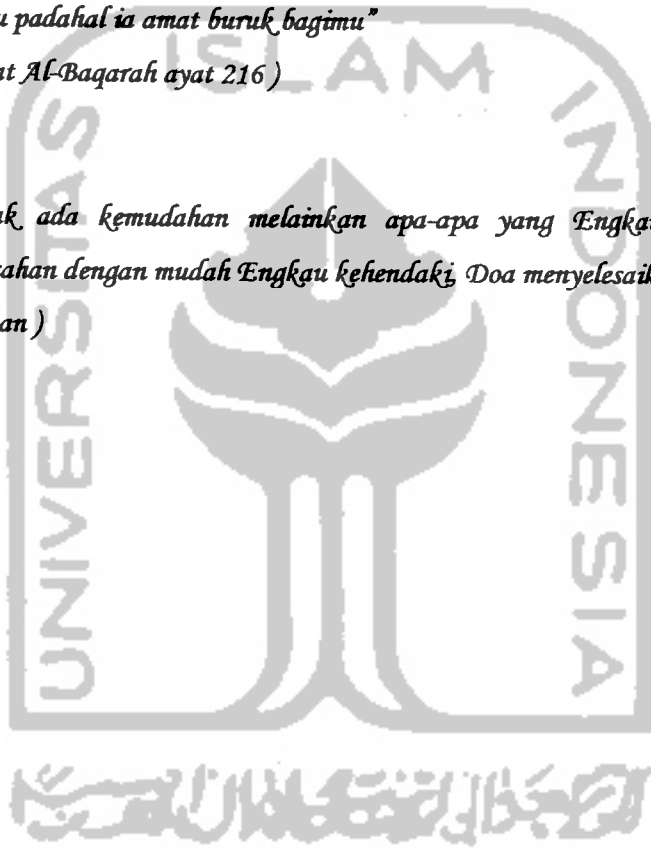
(Qs. Al mu'minum : 62)

"Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu. Dan boleh jadi (pula) kamu menyukai sesuatu padahal ia amat buruk bagimu"

(Al-Qur'an, Surat Al-Baqarah ayat 216)

"Ya Allah, Tak ada kemudahan melainkan apa-apa yang Engkau mudahkan, Engkau menjadikan kesusahannya dengan mudah Engkau kehendaki, Doa menyelesaikan segala urusan"

(H.R. Ibnu Hibban)



KATA PENGANTAR

Dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT, segala Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dan hanya kepada-Nya kami menggantungkan segala suka dan duka selama proses belajar.

Skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pemakai Jasa hotel (studi kasus pada hotel Jayakarta di Yogyakarta)” ini ditujukan untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada program Sarjana Ekonomi Strata satu Universitas Islam Indonesia, selain itu skripsi ini juga dirancang untuk mengetahui gap, besarnya pengaruh antara kualitas pelayanan yang diberikan Hotel terhadap kepuasan konsumen

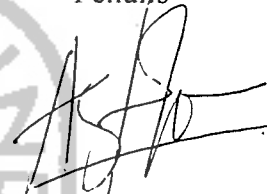
Banyak yang telah membantu penulis dalam skripsi ini. Hampir tidak mungkin menyebutkan semuanya, namun tanpa terkecuali penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaannya kepada :

1. Drs. H. Suwarsono Muhammad, MA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
2. Sri Hardjanti, DRA,HJ,MM. selaku dosen pembimbing yang dengan kesabarannya telah memberikan waktu, tenaga, saran, kritik serta ilmu dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Ayah dan Mamah Tercinta, yang telah memberikan dorongan serta doanya, kakakku Sundoro yang selalu memberi semangat.
4. Teman-temanku bermain (Bos son, Bos danang, Bos Yoga, dll) yang selalu mendukung.
5. Bpk Idris Supriawan (Kabag Personalia Perusahaan Jasa Hotel Jayakarta di Yogyakarta) yang bersedia memberikan lokasi untuk saya dalam melakukan penyusunan skripsi

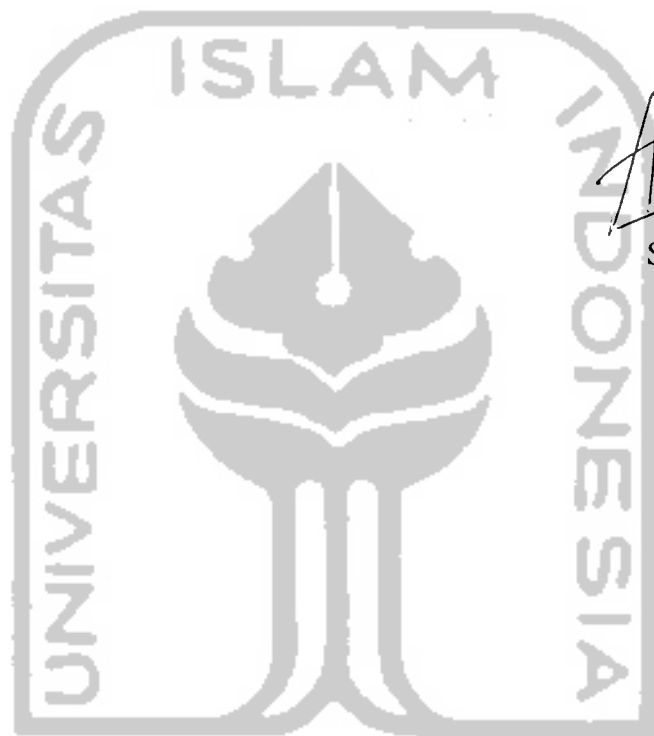
Akhirnya, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan serta dukungan yang tidak dapat di sebutkan satu persatu. Semoga karya kecil skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti maupun calon penulis yang akan datang.

Yogyakarta, 07 September 2005

Penulis



Siswanto



الجامعة الإسلامية في إندونيسيا