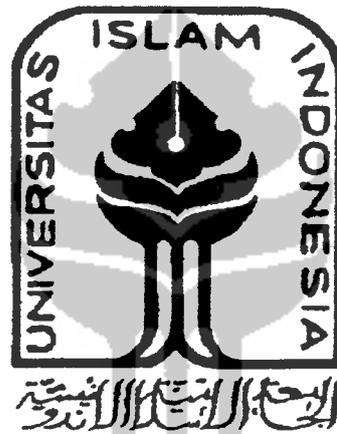


**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN YANG MEMUASKAN KONSUMEN  
PEMAKAI JASA HOTEL**

**(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

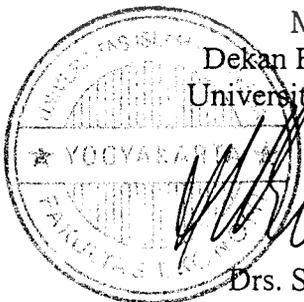
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan LULUS  
Pada tanggal : 13 Oktober 2005

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

