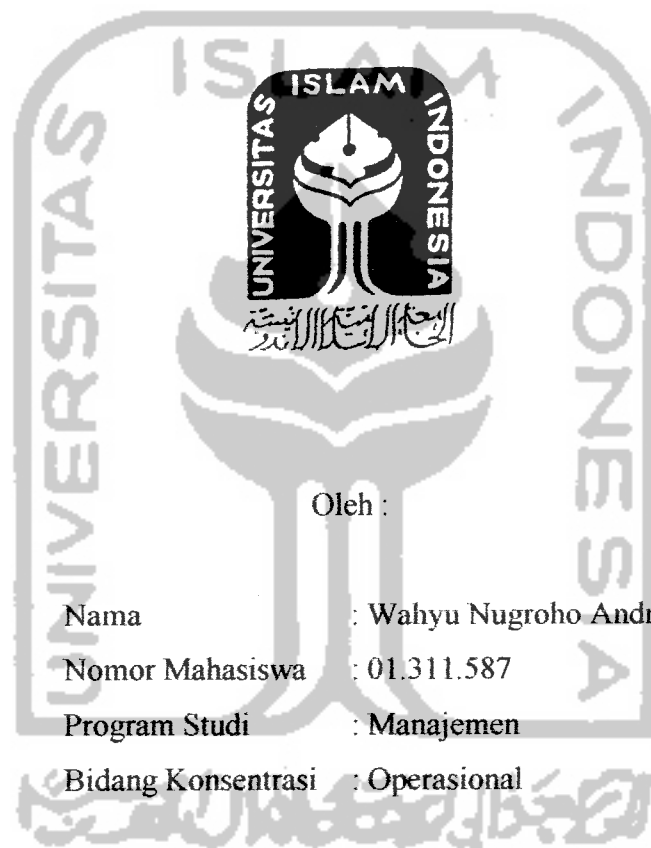


Analisis Kualitas Layanan

Pada Bengkel Suzuki Subur Motor Purworejo

SKRIPSI



Oleh :

Nama : Wahyu Nugroho Andrianto Adhy

Nomor Mahasiswa : 01.311.587

Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2005

**Analisis Kualitas Layanan
Pada Bengkel Suzuki Subur Motor Purworejo**

SKRIPSI

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



Oleh :

Nama : Wahyu Nugroho Andrianto Adhy
Nomor Mahasiswa : 01.311.587
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Operasional

**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 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, 9 Juli 2005

Penulis,

Wahyu Nugroho Andrianto Adhy



PERSEMBAHAN



***Skripsi ini kupersembahkan untuk.
Ibu dan Bapakku tercinta atas segala doa,
dukungan dan kasih sayang yang tiada henti-hentinya
mengalir mengiringi setiap detakan langkahku.
Adikku terayang yang selalu memberiku motivasi dan dukungan.
My Schatzy***


Analisis Kualitas Layanan

Pada Bengkel Suzuki Subur Motor Purworejo

Nama : Wahyu Nugroho Andrianto Adhy
Nomor Mahasiswa : 01.311.587
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Operasional

Yogyakarta, 9 Juli 2005

Telah disetujui dan disahkan oleh
Dosen Pembimbing,



Nursya'bani Purnama, Drs,H,M. SI.

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

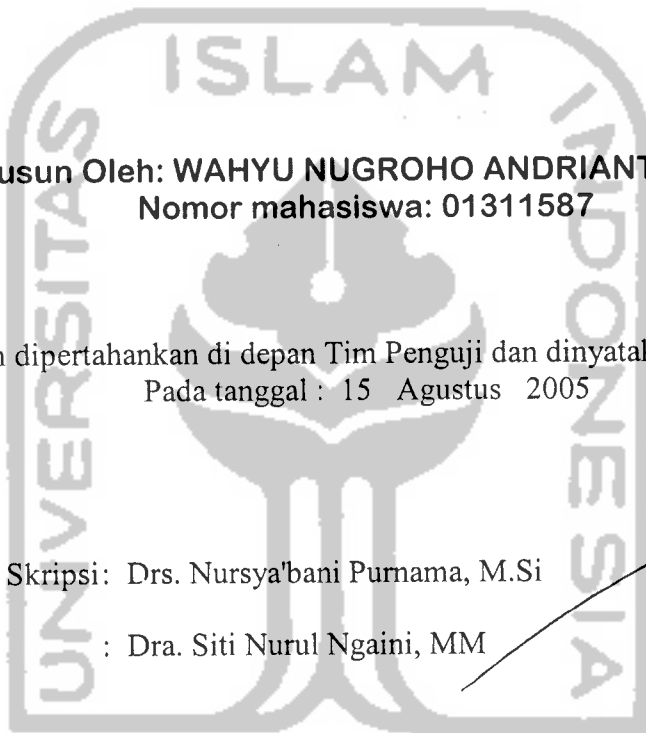
**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PADA BENGKEL SUZUKI SUBUR MOTOR
PURWOREJO**

Disusun Oleh: **WAHYU NUGROHO ANDRIANTO ADHY**
Nomor mahasiswa: 01311587

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**
Pada tanggal : 15 Agustus 2005

Penguji/Pemb. Skripsi: Drs. Nursya'bani Purnama, M.Si

Penguji : Dra. Siti Nurul Ngaini, MM



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Suwarsono', written over a dotted line.

Drs. Suwarsono, MA

MOTTO

Kebingungan merupakan awal dari pengetahuan
Ia yang tiada pernah menatap penderitaan tiada pernah menjumpai kebahagiaan.

Jadilah orang yang suka membahagiakan orang lain,
Jangan suka menjadi orang yang suka membahagiakan diri sendiri.

Pepohonan mekar saat musim semi
dan berbuah di kala musim panas tanpa mengharap pujian,
Dan mereka menjatuhkan helai demi helai daun saat musim gugur,
serta menjadi telanjang kala musim dingin tanpa menakutkan rasa malu.

Jangan pernah menyerah pada keadaan, seburuk apapun itu.
Bergegaslah bangkit dan berdiri, dan tunjukkan kepada mereka,
sebelum mereka tunjukkan jari tengahnya padamu. (f**k you)

Cinta itu adalah pasir
Saat erat kau genggam, dia kan perlahan pergi. Saat kau biarkan, dia kan tetap
ada, beratap kasihmu.

*“Aku memperingatkan kamu supaya kamu jangan termasuk orang-orang
yang tidak berpengetahuan.” (QS Hud [11]:46)*



KATA PENGANTAR



Assalammu'alaikum Wr.wb

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, hidayah dan kuasaNya yang menyertai penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini, sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata-I Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia. Adapun judul skripsi ini adalah Analisis Kualitas Layanan Pada Bengkel Suzuki Subur Motor Purworejo.

Merupakan suatu kebahagiaan tersendiri bagi penulis, dapat mempelajari teori-teori mengenai manajemen operasional. Berbekal sedikit pengetahuan tentang manajemen kualitas dan manajemen jasa yang merupakan bagian dari manajemen operasional, penulis memberanikan diri untuk membuat penelitian deskriptif mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini tidak dapat selesai tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini dengan penuh kerendahan hati penulis menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. My first thanks goes to Allah SWT, for showing me a right way and much happiness in the world. I believe that without your helps I would not finish my thesis.

2. Drs. Suwarsono Muhammad, MA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
3. Drs. Nursya'bani Purnama, M.SI. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah bersedia menyediakan waktu bagi penulis untuk mendapatkan petunjuk, arahan dan bimbingan dalam proses penyusunan skripsi ini, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
4. Seluruh dosen dan karyawan di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia, yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya.
5. Bapak dan Ibu yang telah mencurahkan kasih sayangnnya serta selalu mendoakan dan memberikan dukungan baik moral maupun materil kepada penulis, hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Simbah Putri, adikku Wahyu dan semua saudara-saudaraku (tante, om, pakhde, budhe, kakak dan adik sepupu) yang telah memberikan semangat, do'a dan dukungannya selama ini.
7. Bapak Hendri Irawan selaku pimpinan Suzuki Subur Motor Purworejo beserta karyawan yang telah banyak membantu dalam pembuatan skripsi ini.
8. Anak-anak Manajemen kelas G 2001 (Dwi "Goreng", Anunk "KT", Esti, Wendo "Gembhol", Angga "KB", Anung "KT", Bayu "Pak Ghali", Udin "Syeh", Beni, Tutuz, Andi "H", Fajrin "Ambon", Danang, Erik, Ari "Mbok", Abas, Rooney, Yoshi, Irwan, Edy, Abeng, Admar "JaLenk", Arif "Pasif", Umphi, Yuni, Heni, Eka, dll.....,sorry men, gak bisa aku sebutin semuanya, sorry ye..) ayo cepetan kabur....., udah tua ni di kampus!

9. Temen-temen seperjuangan *kompre* (Anung, Danang “Plat K”, Cengoh, dan lain-lain yang ujian *kompre* nggak “puas” cuma sekali). Kita lebih jenius daripada yang ujian *kompre* hanya satu kali men...!!!!
10. Temen-temen and bekas temen-temen satu kontrakkan di Mundu 225 (Mas “ Mbah Deden” Deni, Doddy “Saiko”, Wahyu ”Slem”, Bowo, Rimbo, Yoshi, Sukris, Nova, Adhib). Nggak lupa juga buat yang punya kontrakan (Mr. Nyoto and family) buat tumpangan nginepnya.(Tempe telurnya juga enak loh...)
11. Orang-orang yang pernah datang, singgah di hatiku, kemudian pergi, atau aku yang ninggalin. (He..he..). Thanks for your advise, attention, spirit, love..., makasih ...,Dian, Dyah, Wendy....., pa kabar...?!?
12. Temen-temen SMU 1 Purworejo 2001 (Arie, Rizka, Anto’, Vivi, Susi, Nia, Cutia, Vuri, Guiz, Dita, Sigit, Apem, Kencrung, Bero, Petrex, Andiz, pokoknya temen-temen dari IPS 1, IPS 2, IPA 1 sampai IPA 8. Jadi pingin balik SMU lagi neh....
13. Temen-temen KKN SL-36 (Kanan Kiri Nggandeng oee...) di Nambongan (Dwex “ Remux”, Iin “Kecil”, Lia Plat K, Ari “Kontheng”, Tommy “Pegawai Negeri”, Inam “Ivan Slank”, Vita “Slankers”, Via ” Ndhut”, Frida “K”, Atmi “ Sibuk”, and Dapi). Makasih atas kerjasamanya yach..., gak bakal kulupain dech....I Miss U all.....
14. My Black Vega (AA 5088 MC) which always accompany me wherever I go, yang udah aku perawanin, sorry kalau daleman lu sekarang jadi amburadul, tapi yang penting body lu tetep mulus & seksi abizz..., nggak

kalah deh sama mbak-mbak SPG. Lu tetep oke, tanpa Irex, Viagra, Pertamax, Bensol, cukup Premium aja deh...., I will not sell you (InsyaAllah).

15. Temen-temen nongkrong di bengkelnya Mas “Bodong”, temen-temen “mbribik-ku” mas Tato & anak2 Cekeker, sister Putri (diet donK!!), Dek Dian yang udah jadi temen curhatku waktu aku mau ujian skripsi (makasih...., kamu baik banget.... Cepetan balik ke Yk....!!!), Nanank yang bantuin aku nyebar kuisisioner sambil godain “mbak-mbak”, dan semua pihak yang baik secara langsung maupun tidak langsung telah mendukung dan membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa saya sebutkan namanya.

Semoga Allah SWT. senantiasa memberikan pahala yang berlimpah atas budi baik mereka. Penulis menyadari sepenuhnya, bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh sebab itu penulis mengharapkan segala macam kritik dan saran serta penyempurnaan, sehingga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Wassalammu'alaikum Wr.wb

Yogyakarta, 9 Juli 2005

Penulis,

Wahyu Nugroho Andrianto Adhy