

**Analisis Kepuasan Konsumen  
Terhadap Kualitas Pelayanan di Hotel Inna Garuda Yogyakarta**

**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 : M. Kholis Efendi**

**Nomor Mahasiswa : 00311354**

**Program Studi : Manajemen**

**Bidang Konsentrasi : Pemasaran**

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**YOGYAKARTA**

**2005**

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI  
HOTEL INNA GARUDA YOGYAKARTA

Disusun Oleh: MUKHAMAD KHOLIS EFENDI  
Nomor mahasiswa: 00311354

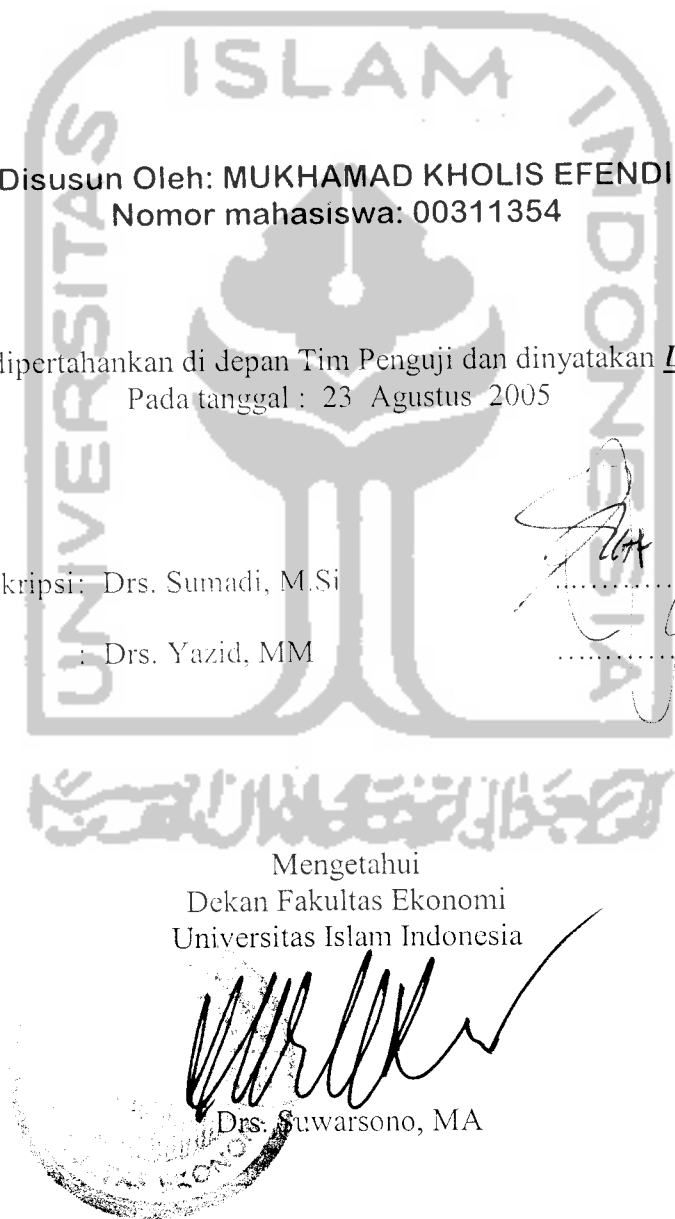
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan LULUS  
Pada tanggal : 23 Agustus 2005

Penguji/Pemb. Skripsi: Drs. Sumadi, M.Si

Penguji : Drs. Yazid, MM

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia

Drs. Suwarsono, MA



## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr. wb.,

Alhamdulillah dengan mengucapkan rasa syukur kehadiran Allah Subhanawata'ala yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul **“Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan di Hotel Inna Garuda Yogyakarta “**

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar sarjana pada jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia.

Selesainya penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh sebab itu dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada berbagai pihak atas bantuan, bimbingan, petunjuk dan nasehat yang telah diberikan dari permulaan sampai terselesaikannya skripsi ini, untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. Suwarsono Muhammad, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Drs. H. Sumadi, M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktunya guna membimbing, memberi petunjuk serta memberi saran-saran dalam penyusunan skripsi ini.
3. Segenap Dosen (PakNur.Syabani) Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia atas segala bantuannya.
4. Bu Atun selaku Manager Personalia Hotel Inna Garuda yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mendapatkan data yang diperlukan oleh penulis.
5. Ibu/Bapak Guru TK,SD,SMP,SMA makasih Pak/bu akhirnya saya selesai sekolah dari sejak umur 4,5 th.
6. “The FlinStone Family” mas Daimun, mbah Mu, Sarkim, Wasito, Ronny, kamPret, mas Dawud makasih dah setia nemenin keluarga dan Nyariin

## HALAMAN PERSEMBAHAN



Kupersembahkan skripsi ini untuk

Bapak (Alm.) dan Mak'e tercinta  
Kakakku Mbak Nunik, Mbak Khusnul, Mas Ipung, Mbak Dewi, dan adikku  
N'Doeg, keponakkan tersayang Saras dan Laras