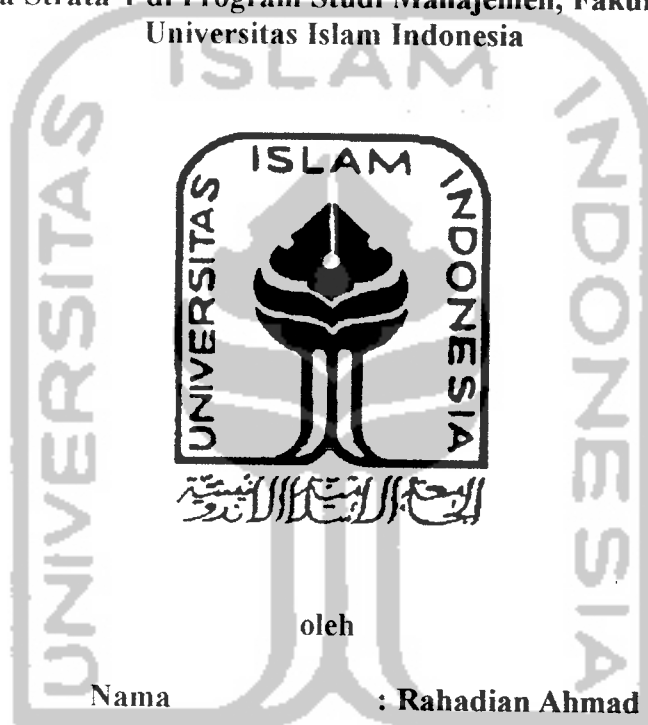


**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA PT DAGADU
(Studi kasus pada PT Aseli Dagadu di yogyakarta)**

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 : Rahadian Ahmad Fazza

Nomor Mahasiswa : 00311219

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 disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 22 Februari 2006
Penulis,

Rahadian Ahmad Fazza



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DALAM MEMBELI PRODUK
DAGADU**

(Study kasus pada PT Aseli Dagadu di Yogyakarta)

Nama : Rahadian Ahmad Fazza
No. Mahasiswa : 00311219
Program studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran



Yogyakarta, 22 Februari 2006

**Telah disetujui dan disahkan oleh
Dosen Pembimbing**

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Sri Hardjanti', written in a cursive style.

Dra. Hj. Sri Hardjanti, MM

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam
Membeli Produk Dagadu (Studi Kasus Pada PT. Asli Dagadu
Di Yogyakarta)

Disusun Oleh: RAHADIAN AHMAD FAZZA
Nomor mahasiswa: 00311219

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan LULUS
Pada tanggal : 13 Maret 2006

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

Penguji : Drs. Nursya'bani Purnama, M.Si

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia

Drs. Suwarsono, MA

MOTTO

"Hai sekalian orang-orang yang beriman mintalah pertolongan (kepada Allah) dengan sabar dan sholat, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar"
(Q.S. Al Baqarah : 153)

"Belajar adalah awal dari spiritualitas, belajar adalah awal dari kesehatan, belajar adalah awal dari kekayaan. Mencari tahu dan belajar adalah awal dari semua kejayaan terjadi" (Jim Rohn)

"Tidak ada orang yang malas di dunia ini, yang ada hanya orang yang tak punya motivasi"

"Keberuntungan terjadi ketika persiapan bertemu dengan peluang"

"Masa lalu tidak sama dengan masa depan" (Anthony Robin)

KATA PENGANTAR



Tiada ungkapan yang pantas kami ucapkan, selain rasa syukur kepada **الله** SWT. Hanya dengan Rahmat dan Karunia-Nya lah skripsi ini dapat terselesaikan. Dan hanya kepada-Nya kami menggantungkan segala suka dan duka selama berlangsung proses belajar sampai akhir.

Menghasilkan skripsi yang terbaik adalah salah satu motivasi penulis dalam menggarap karya ilmiah ini. Skripsi yang berjudul “Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT Dagadu (studi kasus pada PT Aseli Dagadu di Yogyakarta)” semoga bisa membantu untuk pihak-pihak yang membutuhkan.

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

1. Drs. H. Suwarsono Muhammad, MA., selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia (UII) Yogyakarta.
2. Dra. Hj. Sri Hardjanti, MM, selaku dosen pembimbing yang dengan kebaikannya memberikan, komentar, saran dan kritik dalam penyusunan skripsi ini .

3. Bapak dan Ibu Dosen di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis selama menempuh studi di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
4. Ibu dan Bapakku tercinta, Ibu dr.Hj Dewi Martini, SPKK dan drg.H Bambang Hadibowo, MBA MHA. Andai aku bisa membalas semua pengorbanan kalian.
5. Eyang Rahardjo, Eyangku yang sangat luar biasa di umurnya. Selalu tabah dan pasrah. Terima kasih sudah diberikan tempat berteduh selama di Yogya, makes me feels like home.
6. Rizky Anissa Mahani, adikku tercinta sekaligus teman seperjuanganku di Yogya. Makasih lho udah sering bikin aku ngguyu terus, kadang-kadang juga bikin aku mangkel banget. Keep original, okeeeee.....
7. Nadia Akita Dewi, adikku yang lucu, kalo ga ada loe, gue pulang ke Jakarta ga rame...
8. Wahyuni Bulat, tiga tahun jadi pengisi hatiku.
9. Sobat-sobatku yang datang dan pergi..... Beben dan Andri Palembang, kapan kita kumpul-kumpul lagi? Fifi Andri Setyawan, ayo kita berjuang demi cinta,ihik... Anak-anak teletubis, Puput, Dedhi, Irwan, Agung, Erien, Nurul dan Iyie, kenangan yang aneh... Teddy yang hilang entah kmana(apa tambah item jadi hilang?), thank you for coming whenever I call. Ibu Umi dan anak kosnya, Ervin(ngajari aku aneh-aneh, tobat tobat), Agus dan Rena(yang tunangan ga bilang-bilang) take care of jogja, ok. Made Yuli, yang udah hijrah ke Bali, thanks kuadrat, udah jadi

yang terbaik buat kita. Bang Iwan, thank you for your time. And all the girls from the past, thanks y'all, what kind of life without you all....

10. Mulia Chandra dan Yenny Maretha, thanks for your support, put on your shoes guys and get ready to roll....
11. Terima kasih buat hot spots di Jogja yang sudah bikin Jogja ga mbosenin: Bulak sumur D2 tempatku tidur dan bermimpi, definitely the house of spirit. Jl Mungur 121 Condong Catur, rumah dan kos-kosan Bu Umi, my second place to live, a lot happened in that place. Jl Magelang km 5,5 , terima kasih buat hiburannya, I'll miss the atmosphere....
12. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, aku ucapkan terima kasih dalam hati saja ya... I LOVE U all.

Kata-kata mungkin tidak cukup untuk menunjukkan hutang budi penulis kepada semuanya. Yang dapat penulis lakukan hanya berterimakasih, semoga ﷻ memberikan yang terbaik. Amien.

Akhirnya, kami berharap mudah-mudahan skripsi ini dapat menjadi bahan acuan atau literatur tersendiri yang dapat digunakan oleh peminat masalah kualitas pelayanan, peneliti ataupun calon penulis di masa yang akan datang dan juga bagi diri penulis sendiri untuk terus berkarya. Semoga bermanfaat.

Yogyakarta, 22 Februari 2006

Rahadian Ahmad Fazza