

## 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 disepanjang 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 dengan peraturan yang berlaku."

Yogyakarta, 2 Maret 2017

Penulis



Endah Swastika Sari

**BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI**

**SKRIPSI BERJUDUL**

**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada**

**PT Citra Van Titipan Kilat**

Disusun Oleh : **Endah Swastika Sari**

Nomor Mahasiswa : **10311195**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada tanggal: **17 Mei 2017**

Penguji/Pembimbing Skripsi : **Drs. Albari, M.Si**

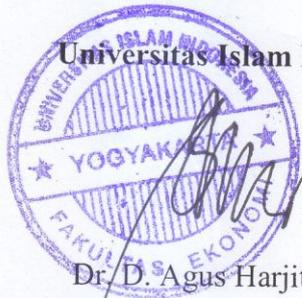
Penguji

: **Dra. Budi Astuti, M.Si**

**Mengetahui**

**Dekan Fakultas Ekonomi**

**Universitas Islam Indonesia**



**Dr. D. Agus Harjito, M.Si.**

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Alhamdulillah, puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas segala karunia rahmat dan hidayah-Nya, sehingga Skripsi ini dapat selesai. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian dari persyaratan guna memperoleh gelar pendidikan sarjana sebagai Sarjana Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia, dan juga memberikan manfaat yang mungkin dapat disumbangkan dari hasil penelitian ini baik bagi penulis maupun kepada pihak yang berkepentingan.

Penulisan skripsi ini merupakan kesempatan yang berharga sekali untuk mencoba menerapkan beberapa teori yang diperoleh selama duduk di bangku kuliah. Banyak pihak yang telah dengan tulus ikhlas memberikan bantuan, baik itu melalui kata-kata ataupun dorongan semangat untuk menyelesaikan penulisan tesis ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih disertai penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Dr. D. Agus Harjito, M.Si., selaku ketua atau dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
2. Drs. Albari, M.Si selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan arahan dan nasihat kepada penulis selama kegiatan penelitian ini berlangsung. Dengan bimbingan beliau, akhirnya penulis mampu belajar dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Kepada seluruh Staf Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia dari berbagai divisi yang senantiasa melayani mahasiswa dengan baik

4. Kepada seluruh Karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang selalu memelihara fasilitas-fasilitas penunjang di kampus tercinta ini
5. Kepada para pihak staf perusahaan TIKI yang telah berkenan mengizinkan saya untuk meneliti perusahaannya.
6. Kepada para responden yang menggunakan jasa pengiriman TIKI yang telah berkenan memberi waktunya untuk mengisi kuisioner yang telah saya sebarkan.
7. Kepada kedua orang tua saya yang selalu mendoakan dan menanyakan “kapan wisuda”?
8. Untuk suami dan anak saya terimakasih atas doa, pengertian dan motivasi. you are everything.
9. Untuk semua sahabat-sahabat saya berkat bantuan kalian akhirnya penelitian ini dapat diselesaikan.
10. Dan semua pihak yang telah membantu saya untuk menyelesaikan skripsi ini.

Hanya doa yang dapat saya panjatkan, semoga Allah SWT. berkenan membalas semua kebaikan Bapak, Ibu, Saudara dan teman-teman sekalian. Akhir kata, semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan. Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 2 Maret 2017

Endah Swastika Sari

## MOTTO

*Lebih baik merasakan sulitnya pendidikan sekarang  
dari pada merasakan pahitnya kebodohan  
kelak  
-Imam Syafi'i-*

*Akar dari pendidikan itu pahit, tetapi  
buahnya manis  
-Aristoteles-*

*Pendidikan adalah hiasan dalam kemakmuran  
dan tempat berlindung bagi kesulitan*

*Untuk mendapatkan kesuksesan, keberanianmu  
harus lebih besar dari  
ketakutanmu*

*Setiap kesuksesan datang dari keputusan untuk  
mencoba*

*Hidup tidak menghadiahkan barang  
sekecil apapun  
tanpa kerja keras*

*Tidak ada yang dapat menggantikan  
kerja keras*

*Hidup adalah pilihan*