

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA
SUSINDO SWALAYAN TEMANGGUNG**

SKRIPSI

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



ditulis oleh

Nama : Kristiyani

Nomor Mahasiswa : 01311291

Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Pemasaran

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

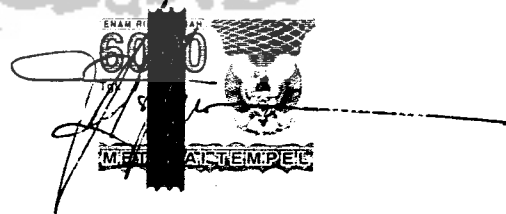
2006

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelas keserjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan 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, 6 Juni 2006

Penulis

A handwritten signature in black ink is written over a rectangular postage stamp. The stamp is a 6000 Rupiah stamp, featuring the Garuda emblem of Indonesia. The text 'ENAM RIU' and 'AN' is visible at the top of the stamp, and '6000' is printed in large numbers. Below the stamp, the word 'METALSTEMPEL' is printed.

Kristiyani

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PADA
SUSINDO SWALAYAN TEMANGGUNG**



Nama : Kristiyani
Nomor Mahasiswa : 01311291
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Yogyakarta, Juni 2006

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen pembimbing

albari drisjlm

08/06/06

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Albari', is written over a horizontal line.

Drs. Albari, M.Si.

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

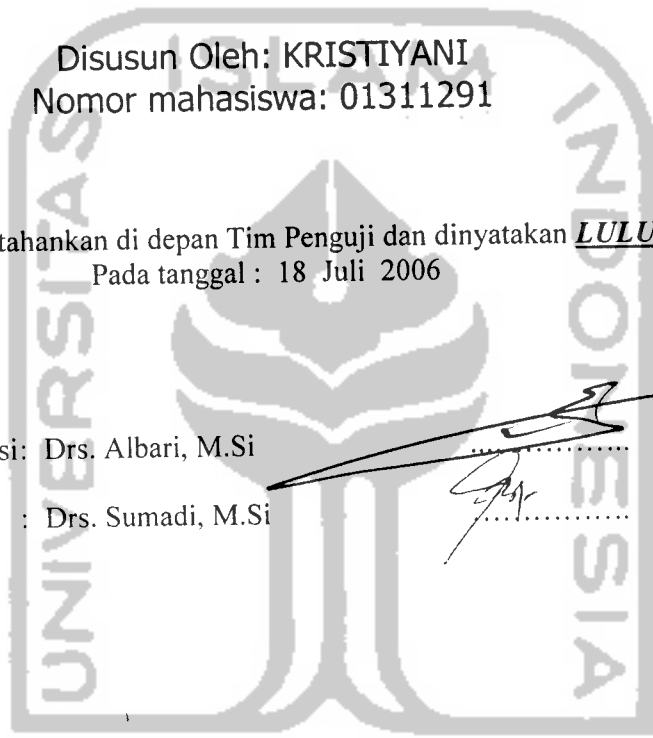
Analisis Kepuasan Konsumen Pada Susindo Swalayan Temanggung

Disusun Oleh: KRISTIYANI
Nomor mahasiswa: 01311291

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**
Pada tanggal : 18 Juli 2006

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

Penguji : Drs. Sumadi, M.Si



Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Drs. Asmai Ishak, M.Bus, Ph.D

HALAMAN PERSEMBAHAN



SKRIPSI INI DIPERSEMBAHKAN KEPADA

1. *H. Kadriyanto dan Hj. Umtiyah yang selalu mendoakan, membimbing dan menasehati dengan kasih sayang dan kesabarannya*
2. *Kiki yang selalu konyol, lucu dan selalu mendukung dalam segala hal*
3. *Si kecil evril yang senantiasa membawa keceriaan*

MOTO

“Sesungguhnya Allah SWT tidak akan merubah nasib seseorang atau suatu kaum apabila seseorang atau kaum itu tidak mau merubah sendiri, dan sesekali tidak ada perlindungan bagi mereka selain DIA”

(Q.S. Arra'du 11)

“Jadilah dirimu sendiri dan hadapi kenyataan hidup seberapa pahitnyapun dengan kejujuran, kesabaran, ketabahan serta doa”

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
وَمَا كَانَ لِنَفْسٍ أَنْ مَسْكُوتًا

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Alhamdulillah, kita panjatkan kehadiran Allah SWT pemilik seluruh alam semesta karena berkat rahmat dan karuniaNya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Analisis Kepuasan Konsumen Pada Susindo Swalayan Temanggung”.

Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Dalam penulisan skripsi ini penulis berharap hasilnya mampu mewakili dan berguna bagi berbagai pihak yang membutuhkannya. Walaupun banyak kesulitan yang penulis hadapi namun dengan adanya bantuan dari berbagai pihak maka skripsi ini dapat diselesaikan. Untuk itu maka penulis haturkan banyak terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Yth Bapak Drs.Asmail Ishak, M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
2. Yth. Bapak Drs. Albari, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang ditengah kesibukannya dengan sabar dan penuh perhatian membimbing serta memberikan dukungan moril sehingga skripsi ini selesai.
3. Kedua orang tuaku H. Kadriyanto dan Hj. Umadiyah beserta kakakku Kris yang selalu mendoakan dalam setiap langkahku.

4. Kiki atas support, doa, kasih sayang dan kebersamaan kita selama ini.
5. Eping yang selalu membuat aku tertawa dan bersemangat untuk cepat-cepat menyelesaikan skripsi ini.
6. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang telah banyak memberika ilmu dan pengetahuan selama penulis duduk di bangku kuliah.
7. Sahabat dan sodaraku Puput, Cicil, Iwuk, Ayu' atas dukungan, bantuan serta kebersamaan kita.
8. Para responden atas kesediaan mengisi kuisisioner sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan baik.

Akhir kata hanya kepada Allah jualah segala dikembalikan, semoga Allah SWT memberikan rahmat dan karuniaNya kepada kita semua. Amin ya robbal alamin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 6 Juni 2006

Penulis



Kristiyani

01311291