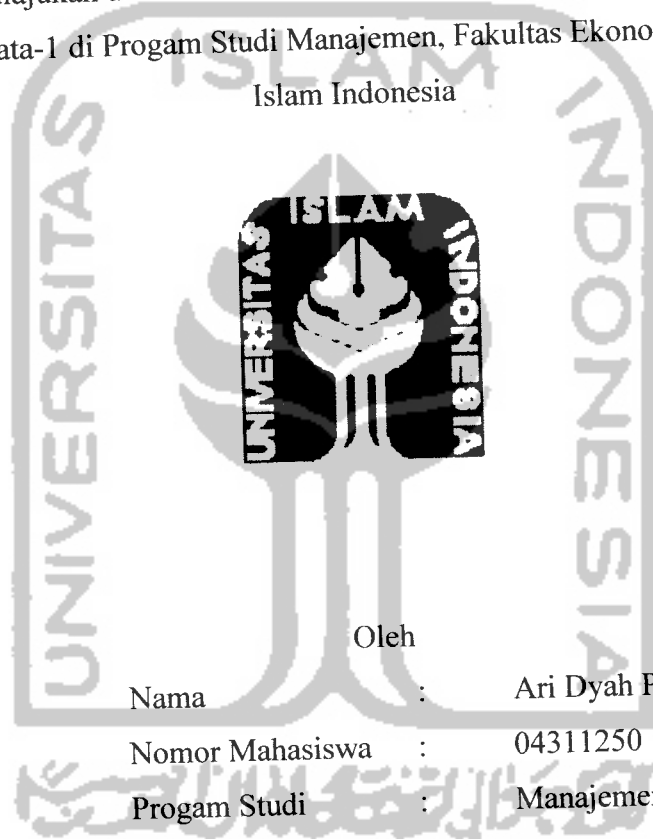


**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PASTA GIGI
CLOSE UP DAN PENGARUHNYA TERHADAP LOYALITAS MEREK
(Studi Kasus Pada Masyarakat Kecamatan Imogiri)**

SKRIPSI

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



Oleh

Nama : Ari Dyah Pita D J
Nomor Mahasiswa : 04311250
Progam Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA**

2008

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“ Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanannya 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 ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, Agustus 2008

Penulis

(Ari Dyah Pita D J)

HALAMAN PENGESAHAN
ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PASTA GIGI
CLOSE UP DAN PENGARUHNYA TERHADAP LOYALITAS MEREK
(Studi Kasus Pada Masyarakat Kematan Imogiri)



Disusun Oleh

Nama : Ari Dyah Pita D J
Nomor Mahasiswa : 04311250
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Yogyakarta, 2 Agustus 2008

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Sumadi', is written over the text 'Dosen Pembimbing'. The signature is stylized and cursive.

Drs. Sumadi, M.Si

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pasta Gigi Close Up dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Merek

Disusun Oleh: ARI DYAH PITA DJ
Nomor Mahasiswa: 04311250

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan LULUS
Pada tanggal : 16 September 2008

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

Penguji : Drs. Murwanto Sigit, MBA



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia

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

MOTTO

- ◆ *"Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum kecuali kaum itu mengubah sendiri". (Al-Qur'an Surat Ar-Ro'du ayat 11)*
- ◆ *Selalu ada jalan bagi orang yang mau berusaha.*
- ◆ *Jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu dan sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat, kecuali bagi orang-orang yang khusuk;. (Al-Quran Surat Al-Baqarah ayat 45)*

HALAMAN PERSEMBAHAN



skripsi ini kupersembahkan untuk:

- ◆ *Ayah dan Ibuku yang selalu setia mendoakan aku, terima kasih atas semua pengorbananmu dalam membesarkan aku...*

- ◆ *Kakak dan adikku yang selalu membantuku dan memberikan semangat untukku...*

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Shalawat serta salam kita haturkan kepada junjungan umat, Rasulullah SAW. Alhamdulillah atas berkah dan keagungannya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PASTA GIGI CLOSE UP DAN PENGARUHNYA TERHADAP LOYALITAS MEREK (Studi Kasus Pada Masyarakat Imogiri)”. Skripsi ini disusun guna melengkapi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S-1) di Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini tidak bisa lepas dari bimbingan, dorongan, dan bantuan baik secara material maupun nonmaterial dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan ucapan terima kasih kepada mereka yang telah mendukung dan memberikan inspirasi :

1. Allah SWT yg memberikan anugerah serta hidayahnya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Alhamdulillah atas semua karunia yg telah penulis terima hingga hari ini.

2. Bapak Sumadi, Drs., M.Si selaku Dosen Pembimbing. Terima kasih atas kesabarannya dalam memberikan bimbingan, dukungan, dan saran selama ini.
3. Bapak Asmai Ishak, Drs., M.Bus., Ph.D., Selaku Dekan FE UII yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian dan penyusunan skripsi.
4. Bapak Zaenal Arifin, Dr., M.Si. Selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
5. Bapak Sumadi, Drs., M.Si selaku Dosen Pembimbing. Terima kasih atas kesabarannya dalam memberikan bimbingan, dukungan, dan saran selama ini.
6. Ayah dan Ibuku terima kasih atas semua doa, pengorbanan, kasih sayang dan dukungannya untukku. Kalian sangat berarti bagiku..
7. Mas Ari & Sinta terima kasih sudah menjadi kakak dan adik yang baik buatku.. Mbak Nita Kakak iparku terima kasih atas kebersamaannya....
8. Buat Mas Bim terima kasih atas perhatian, doa dan kasih sayangnya selama ini.
9. Feby, Kiki, Riska terima kasih ya atas persahabatan kita selama ini. Kalian sahabat yang terbaik jangan lupakan kejadian yang lucu-lucu ya..
10. Mbak Zhuli terima kasih atas nasehat-nasehatmu serta mendengarkan keluh kesahku serta dorongan untuk aku.
11. Teman-teman Manajemen angkatan 2004, semoga pada sukses yaaa.....

12. Teman – teman seperjuangan skripsi : Rizka, Aena, Kiki dan lain – lainnya. Sukses yaaaa... semangat biar cepet selesai... Lintang akhirnya kita bareng selesainya...

13. Staff ibu referensi dan perpustakaan FE UII lantai 3, terimakasih atas bantuannya dalam pencarian literatur.

14. Semua pihak yang telah membantu selesainya skripsi ini, yang tidak dapat saya sebutkan semuanya.

Semua pihak yang dengan tulus dan ikhlas telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung. Semoga amal kebaikan semua pihak mendapatkan balasan yang berlipat dari Allah SWT. Penulis juga menyadari bahwa masih ada kekurangan dalam karya ini. Akhirnya penulis berharap semoga penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada para pembaca dan peminat permasalahan yang sama.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, Agustus 2008

Penulis

(Ari Dyah Pita D J)