

Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa

Pada Restoran Dixie 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. Irfani Ari Wibowo
Nomor Mahasiswa : 00 311 227
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 oleh 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.”



i Wibowo

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pada Restoran Dixie Yogyakarta

Disusun Oleh: MUCHAMMAD IRFANI ARIWIBOWO
Nomor mahasiswa: 00311227

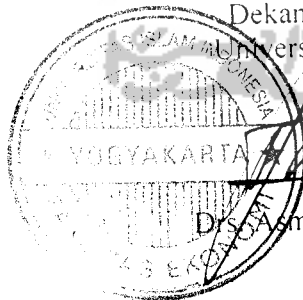
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan LULUS
Pada tanggal : 18 November 2006

Penguji/Pemb. Skripsi : Drs. Sunardji Daromi, MM

Penguji : Dra. Budi Astuti, M.Si

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



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

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

- * *Allah SWT.... Atas Rahmat dan Hidayahnya.*
- * *Papa dan mamaaku dengan kasih sayang menuntun, membesarkan dan membimbing Ananda, semoga amal dan ibadah ananda tetap mengalirkan pahala bagi Papa dan mama tercinta, Nanda juga mengucapkan banyak terima kasih atas doa dan restu serta doa yang papa dan mama panjatkan untuk ananda . Maafkan segala kesalahan ananda yang selalu membuat sedih , tak tahu bagaimana ananda akan membalas semua kebaikan, kesabaran dan kasih sayang papa dan mama.....*
- * *Adekku Tandi dan Fina yang selalu Sayang dan Sabar kepada Kakakmu , maafkan semua kekhilafan yang pernah aku perbuat selama ini.*
- * *Semua Teman-teman dan Sahabat selama menempuh studi....terima kasih banyak.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur tak henti-hentinya penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, junjungan kita Nabi Muhamad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Skripsi ini disusun untuk melengkapi persyaratan dalam menyelesaikan tugas akhir di Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini, penulis memperoleh bantuan dari berbagai pihak, oleh karenanya pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Allah SWT., yang selalu memberikan Rahmat, Hidayat dan Rizqi-Nya serta kesehatan kepadaku sehingga aku dapat memberikan yang terbaik bagi Umat.
2. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi, Drs. Asmai Ishak, M.Bus.
3. Bpk. Drs. Sunardji Daromi, MM selaku pembimbing skripsi.
4. Dosen-dosen yang selama ini mendidik dengan baik dan penuh kesabaran.
5. Sayangku & Cintaku Yunita Setyawati yang selama ini telah menemaniku dan memberiku motivasi, thanks ya.....semoga kamu selalu terus menyayangiku.....
6. Sohib - sohibku "Keluarga Cemara"(Husen, Ai "mbakayu", Mustofa, Kak Amat Safiq, Cere , Lala + Cinta, Riky "Om", Pay – Jho, Danang "Dagink" & Gita, Rizza, Hasan, Ali) yang senantiasa menjadi rekan dalam setiap langkahku..dan juga terima kasih atas semua, semoga persahabatan dan kebersamaan kita yang indah ini akan menjadi pemacu semangat untuk meraih

segala harapan , cita dan cinta dalam setiap langkah menapak kehidupan kita dimasa depan...Amin.

7. Sobat seperjuanganku Asep“ DJ Marqy“+Mirza, Ja2nk“Gondronk”, Kusmasmidyanto “ Pleki”, Johan “Pelor” , Dannu “Vontil”, Itenx “Brando“ Fuad “MC FOOD“.... thank’s a lot, Kalian sebagai motivator ku dan selalu membantu dengan ikhlas.
8. Buat sobat - sobatku di KM 7 Production (Husin, Asep, Kusmas, Danu, Jajank Itenk, Pelor)you’re my best partner.....
9. Buat keluarga Pak dhe Nasir, Pak dhe As’ad, Bu dhe Ramelan dan Pak dhde Lukman di Yogya makasih atas doa dan motivasinya hingga aku bisa selesai kuliah...
10. Temen – temen dan Sobatku di Semarang “ Wimby, Aryo, Bobo, Mario, Wuri, Nino, Ary “Witan”, Dhias “ Kethu “, Gentur, & Vici....thanks for you’re spirit...I am come back bro.....
11. Special thank’s for Pak Dwi yang sudah mbantu buat nyelesain skripsiku....
12. Dan semua teman-teman yang lain yang tidak bisa disebutkan satu-satu terima kasih banyak atas dukungan dan doanya..... Amin

Semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca yang budiman, jurusan manajemen pada umumnya dan konsentrasi pemasaran pada khususnya.

Yogyakarta, 1 Januari 2007

M. Irfani Ari Wibowo