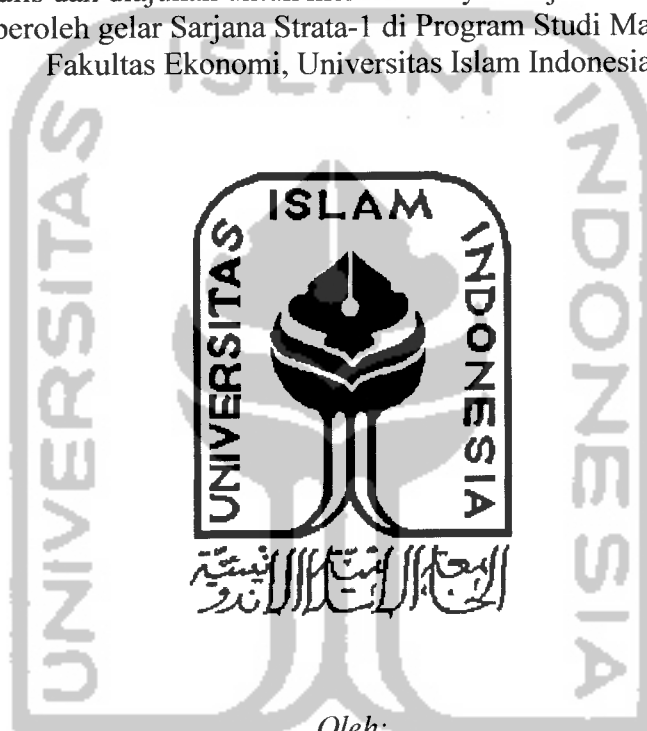


**ANALISIS PENGARUH *TOTAL QUALITY SERVICE* (TQS) TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA KLUB KEBUGARAN
“CAKRA KEMBANG SPORT CENTRE”
YOGYAKARTA**

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 : ANDRIAN DERMANA

No. Mahasiswa : 02 311 027

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 disuatu 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”.

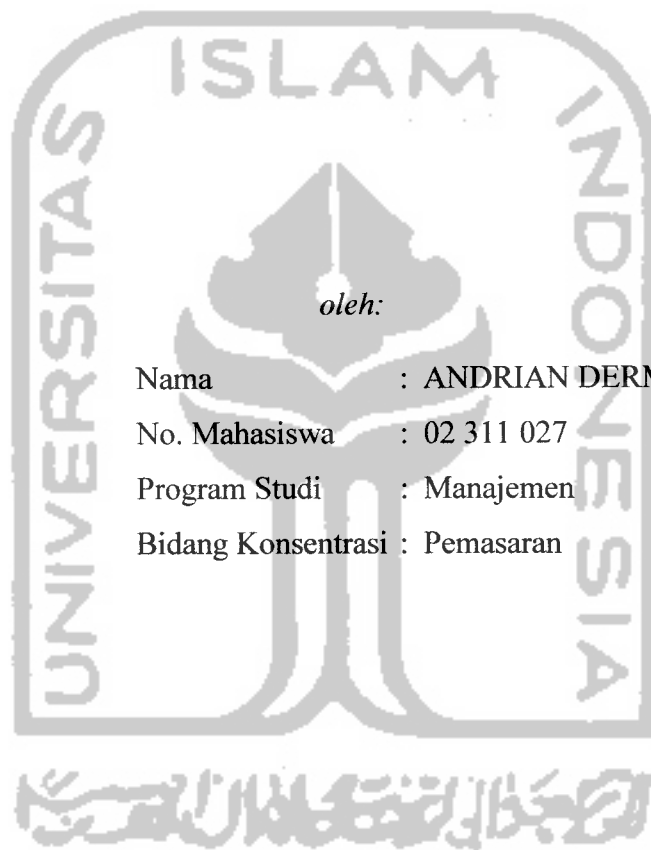
Yogyakarta, 19 Mei 2006

Penulis,

Andrian Dermana

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH *TOTAL QUALITY SERVICE* (TQS) TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA CLUB KEBUGARAN
“CAKRA KEMBANG SPORT CENTRE”
YOGYAKARTA**



oleh:

Nama : ANDRIAN DERMANA

No. Mahasiswa : 02 311 027

Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Yogyakarta, 19 Mei 2006
Telah Diperiksa dan Disetujui Oleh:
Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Djoko Utomo', is written over a horizontal line.

(Djoko Utomo, Drs., H., MM)

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

Analisis Pengaruh Total Quality Service (TQS) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Klub Kebugaran "Cakra Sport Centre" Yogyakarta

Disusun Oleh: **ANDRIAN DERMANA**
Nomor mahasiswa: 02311027

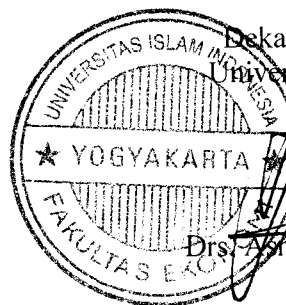
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**
Pada tanggal : 16 Juni 2006

Penguji/Pemb. Skripsi: Drs. Djoko Utomo, MM

Penguji I : Drs. Sunardji Daromi, MM

Penguji II : Dra. Budi Astuti, M.Si

.....
.....
.....



Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia

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

HALAMAN MOTTO

- *Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.*

(QS. Al-Insyirah:6-8)

- *Jadikanlah sabar dan sholatmu sebagai penolongmu. Dan sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat bagi orang-orang yang khusus'.*

(QS. Al-Baqarah:45)

- *Dengan ilmu kehidupan menjadi mudah, dengan seni kehidupan menjadi indah dan dengan agama kehidupan menjadi terarah dan bermakna.*

(HR. Mukti Ali)



HALAMAN PERSEMBAHAN



Skripsi ini kupersembahkan untuk:

- ☞ Papi dan Mami tercinta, untuk cinta dan kasih sayang yang tulus.*
- ☞ Sahabat-sahabatku yang telah mengisi hidupku.*
- ☞ Almamaterku*

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kesabaran, kekuatan dan tak lupa ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: ANALISIS PENGARUH *TOTAL QUALITY SERVICE* (TQS) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KLUB KEBUGARAN “CAKRA KEMBANG SPORT CENTRE” YOGYAKARTA. Sholawat serta salam semoga selalu dilimpahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW yang telah menerangi dunia dengan cahaya ilmu dan akhlak mulia.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program pendidikan Strata 1 (S1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia serta untuk mengetahui pengaruh Total Quality Service (TQS) terhadap Kepuasan Pelanggan pada Klub Kebugaran “Cakra Kembang Sport Center” Yogyakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini banyak mendapat dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Tanpa bantuan dari pihak-pihak tersebut, penyusunan skripsi tidak akan terselesaikan dengan baik. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Asmai Ishak, Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

2. Bapak Drs. H. Djoko Utomo, MM., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah dengan sabar memberikan pengarahan dan bimbingan dalam proses penyusunan skripsi ini.
3. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
4. Pimpinan, staf dan karyawan “Cakra Kembang Sport Center” Yogyakarta yang telah memberikan ijin dan memberikan bantuan kepada penulis dalam melakukan penelitian.
5. Seluruh responden yang telah menyediakan waktunya untuk mengisi kuesioner yang penulis berikan.
6. Papi dan Mami tercinta, serta adik-adikku yang selalu memberikan doa dan dukungan baik moril maupun materiil dalam segala hal.
7. Sahabat-sahabatku yang selalu memberikan dukungan baik dalam suka maupun duka.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca sangatlah penulis harapkan, dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 21 Mei 2006
Penulis

(Andrian Dermana)