

**Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Jasa
Terhadap Kepuasan Konsumen
Studi kasus pada Bengkel PT Nasmoco Kaligawe Semarang**

SKRIPSI

*Disusun dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir
Guna memperoleh gelar Sarjana jenjang S1 Program Studi Manajemen
Pada Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia*



Oleh :

Nama : Muhammad Sunaryadi

No. Mhs. : 99311386

Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
JOGJAKARTA
2003**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya bahwa skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesajaraan 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/sangsi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”



Jogjakarta, 15 November 2003

Penulis

Muhammad Sunaryadi

HALAMAN PERSEMBAHAN

Kupersembahkan skripsi kepada

Almarhum Ayahanda Drs Supriyadi RS, MM

Ibuku dan adikku Fajar, Tyas

Eninku dan Keluarga Besar Gatot Tuhirman

Dan tak lupa Pelabuhan Hatiku Retno

MOTTO



“Lakukanlah Hal yang biasa dengan luar biasa”

“Kebaikan akan menghantarkan seseorang pada keberuntungan”

“Prestasi dan Keberhasilan adalah hasil dari kerja keras yang tidak bisa didapat dengan cepat”

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum sampai mereka sendiri mengubah dirinya”

6. **Bu Dhe Ku** yang Bawel and cerewet tapi baik hati. Yang tidak bosan – bosan ngeributin aku suruh ngerjain skripsi dan mendoakanku setiap saat.
7. **Retno Anggorowati** yang selalu memberikan limpahan kasih dan sayangnya. I LOVE YOU .
8. **Evi dan Black** yang membantu dalam pengolahan data. Sekali lagi makasih sih sih....
9. Sahabatku **Donnie** yang selalu memberikanku siraman Rohani dan pertolongan tiada batasnya . Makasih sobat.
10. **Mas Ace Johara** yang telah membimbingku dan memberiku kepercayaan diri untuk menghadapi Ujian pendadaran dan Ujian Skripsi.
11. Anak – anak kontrakan Aster, **mas Tjahyo, Ahmed, Danang** DLL. Terima kasih buat tempatnya.
12. **Anak – anak Manajemen E.** terima kasih atas kebersamaannya dan kenangan yang kalian berikan.
13. Bapak , Ibu, Mas dan Mbak bagian Pengajaran, Jurusan, dan Perpustakaan
14. Dan masih banyak pihak yang membantu yang tidak bisa disebutkan satu persatu, bukan maksud ku melupakan, tapi kalian tetap tertulis di hatiku.

Semoga segala bantuan, bimbingan, dan pengarahan yang telah diberikan kepada kami mendapat imbalan dari Allah SWT. Tak lupa kami mohon maaf apabila terdapat kekhilafan dan kesalahan, kami menyadari keterbatasan dan kemampuan yang kami miliki. Akhirnya semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua yang membaca dan menikmatinya.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Jogjakarta, November 2003

Penyusun