

**Dampak Inovasi Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Peningkatan Nilai
Pelanggan Di Stasiun Kereta Api**

SKRIPSI

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

Oleh :

Nama : Anggit Gunito Suci

Nomor Mahasiswa : 13311133

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2018

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

"Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat suatu karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebut dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa persyaratan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku."

Yogyakarta, 10 April 2018

Penulis,

Anggit Gunito Suci

HALAMAN PENGESAHAN

Dampak Inovasi Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Peningkatan Nilai
Pelanggan Di Stasiun Kereta Api



Nama : Anggit Gunito Suci
Nomor Mahasiswa : 13311133
Jurusan : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Operasional

Yogyakarta, ... 10 ... April 2010

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen pembimbing,

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

Anjar Priyono, S.E., M.Si., Ph.D

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**DAMPAK INOVASI PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN
PENINGKATAN NILAI PELANGGAN DI STASIUN KERETA API**

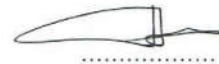
Disusun Oleh : **ANGGIT GUNITO SUCI**

Nomor Mahasiswa : **13311133**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Selasa, tanggal: 15 Mei 2018

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Anjar Priyono, Ph.D



Penguji : Siti Nurul Ngaini, Dra., MM



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Dr. D. Agus Harjito, M.Si.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Teruntuk :

Kedua Orang Tua Tercinta

- Bapak Drs. H. Basuki, SH.
- Ibu Hj. Tri Lestari

Saudara – saudara tersayang

Bapak dan Ibu seluruh jajaran Fakultas Ekonomi UII

Serta Sahabat dan Teman

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

HALAMAN MOTTO

“Allah Tidak Membebani Seseorang Melainkan Sesuai Dengan Kesanggupannya. Ia Mendapat Pahala (Dari Kebajikan) Yang Diusahakannya Dan Ia Mendapat Siksa (Dari Kejahatan) Yang Dikerjakannya. (Mereka Berdoa): "Ya Tuhan Kami, Janganlah Engkau Hukum Kami Jika Kami Lupa Atau Kami Tersalah. Ya Tuhan Kami, Janganlah Engkau Bebankan Kepada Kami Beban Yang Berat Sebagaimana Engkau Bebankan Kepada Orang-Orang Sebelum Kami. Ya Tuhan Kami, Janganlah Engkau Pikulkan Kepada Kami Apa Yang Tak Sanggup Kami Memikulnya. Beri Maafilah Kami; Ampunilah Kami; Dan Rahmatilah Kami. Engkaulah Penolong Kami, Maka Tolonglah Kami Terhadap Kaum Yang Kafir"

(QS. Al - Baqarah ayat 286)

“Dan Akan Kami Mudahkan Bagimu Jalan Yang Mudah” (QS. Al A’la ayat 8)

“Nilai Perjuangan Di Mata Allah dan Hakikat Kebenaran Tidak Ditentukan Oleh Berhasil Tidaknya Suatu Perjuangan, Melainkan Ditentukan Oleh Kesetiaan Daya Juang Sampai Batas Yang Seharusnya Dilakukan” (Emha Ainun Nadjib)

“Apapun Hasilnya Yang Penting Usahanya”

“Alon – Alon Asal Kelakon”

“Akan Indah Pada Waktunya”

“Sepi Ing Pamrih Rame Ing Gawe”

“Yen wedi aja wani-wani, yen wani aja wedi-wedi”

“Gusti Allah Mboten Sare”

KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirabbil'alamin, dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan karunia serta rahmat dan hidayah-Nya, serta shalawat dan salam kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi yang berjudul judul **“DAMPAK INOVASI PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN PENINGKATAN NILAI PELANGGAN DI STASIUN KERETA API”** sebagai tugas akhir.

Adapun maksud dan tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan serta untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada program studi Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia.

Penulisan dan penyusunan skripsi ini diharap mampu mewakili dan berguna bagi semua pihak. Dalam proses penulisan dan penyusunan ini, banyak pihak yang telah membantu dan memberi dukungan kepada penulis. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan karunia serta hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
2. Bapak Drs. H. Basuki, SH. dan Ibu Hj. Tri Lestari yang telah menjadi orang tua yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, perhatian dan selalu sabar dalam menghadapi semua keluh kesah penulis, serta telah memberikan semangat dan

dukungan dari aku terlahir hingga sampai saat ini yang tak dapat terbalaskan oleh apapun.

3. Bapak Nandang Sutrisno, SH., LL.M., M.Hum., Ph.D selaku rektor Universitas Islam Indonesia.
4. Bapak Dr. Drs. Dwipraptono Agus Harjito, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
5. Bapak Dr. Drs. Sutrisno, MM selaku ketua program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
6. Bapak Anjar Priyono, SE., M.Si., Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, pikiran, kesabaran, dan perhatiannya dengan memberikan pengarahan selama proses penyusunan skripsi ini.
7. Kakaku Aditya Suci dan Lulut Madewi Suci, serta kakak iparku Dewi Apriyani dan Alvin Agus Prasetya, terimakasih atas doa dan dukungan tiada henti.
8. Sahabat-sahabatku terbaik Mohammad Rifki Tri Kurniawan, Hashfi Madhan, Wahyu Hidayat, serta masku sepupu Asep Wahyudin yang selalu mendukung, memberikan doa, memberikan saran dan kritik, serta selalu sabar dalam mendengarkan keluh kesahku disegala hal.
9. Melita Mega Hapsari orang kedua yang penulis sayangi setelah keluarga yang selalu memberikan dukungan, semangat, doa dan selalu sabar dalam menghadapi keluh kesah penulis.
10. Teman kicau mania Lukman, Bayu, Hilmy, Tam, Farid, Rilo, Pandu dan teman-teman DONK ZONK SF, BINTANG UTARA BC. Terimakasih untuk waktunya

yang sangat berkesan terutama ketika kita sharing pengalaman dan saling memahami satu samalain.

11. Semua teman-teman Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi angkatan 2013 senang bisa bertemu dan berbagi ilmu bersama kalian.

12. Serta semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi baik langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangannya. Mungkin hal ini karena terbatasnya pengetahuan maupun pengalaman penulis. Oleh karena itu penulis mohon maaf sebesar-besarnya dan penulis dengan terbuka menerima saran dan kritik yang sifatnya memperbaiki. Semoga hasil penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan di masa mendatang.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 10 April 2018

Penulis,

(Anggit Gunito Suci)