

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DI AHASS KURNIA MOTOR YOGYAKARTA

SKRIPSI

**ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna
memperoleh gelar Strata-1 di Program Studi Manajemen,
Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia**



oleh:

**Nama : Widayanto
Nomor Mahasiswa : 01311251
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Operasional**

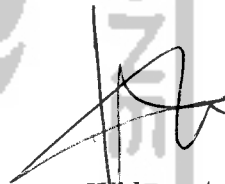
**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA
2005**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

"Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan 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".

Yogyakarta, 25 Januari 2006

Penulis,



Widayanto



UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI AHASS YOGYAKARTA**

Studi Kasus Pada Bengkel Kurnia Motor Yogyakarta



Nama : Widayanto
Nomor Mahasiswa : 01311251
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Operasional

Yogyakarta,

Telah disetujui oleh

Dosen Pembimbing,

Drs. Nursya'bani Purnama, M.Si.

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI
AHHAS KURNIA MOTOR YOGYAKARTA



Disusun Oleh: WIDAYANTO
Nomor mahasiswa: 01311251

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan LULUS
Pada tanggal : 14 Februari 2006

Penguji/Pemb. Skripsi: Drs. Nursya'bani Purnama, M.Si

Penguji : Dra. Siti Nurul Ngaini, MM

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Drs. Suwarsono, MA

Motto

- *Hidup adalah perjuangan yang tak ada henti –hentiannya .*
- *Kegagalan adalah kunci dari kesuksesan .*
- *Kejarlah terus apa yang menjadi keyakinanmu pasti akan kau dapat.*
- *Persahabatan adalah tanggung jawab yang manis ,bukannya peluang (Kahlil Gibran)*
- *Makna Manusia bukan pada apa yang di capainya melainkan pada apa yang ingin dicapainya (Kahlil Gibran)*
- *Apabila anak Adam telah meninggal maka terputuslah segala amalnya, kecuali 3 perkara yaitu shodagoh Jariyah ,Ilmu yang bermanfaat dan anak yang berbakti pada orang tua .(AlHadits)*



Kupersembahkan
Kepada :
Ibu & bapak tercinta
"Rita" yang selalu cantik .
Adik-adikku
Almamaterku .

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karuniaNya kepada Penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi di Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. Suwarsono, MA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
2. Bapak Drs. Nursya'bani Purnama, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dalam membimbing dan mengarahkan dari awal hingga akhir terselesaikannya skripsi ini.
3. Bapak Yarbani dan seluruh staff Bengkel Kurnia Motor Yogyakarta yang telah meluangkan waktu untuk membantu penulis dalam melakukan penelitian.
4. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan namanya satu per satu, yang telah memberi motivasi dan dukungan serta doanya hingga terselesainya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca sekalian. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 23 Februari 2005

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

1. Bapak Nursyabani Purnama yang memberi bimbingan skripsi dan Wiraswastannya .
2. Rita Nurmalawati yang selalu mendampingi dalam hidupku .
3. Teman –Teman KKN unit 91 ,Ida ,Wahyu,Febri,Tita,Eko,Dyah,dan Desi.
4. Club Judo Mataram ,Mr Dain ,Titin,Epik,dan Fatimah ,makasih Doannya
5. Mbak Ety yang memberi pinjaman buku .
6. Teman-teman angkatan 2001 ,Ari ,Nugroho,Dody,dan Agus alim.

