

**Analisis Kepuasan Konsumen Pemilik Sepeda Motor Honda
dalam Menggunakan Pelayanan Jasa Bengkel PT. Astra
International Tbk – Honda Cabang 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 : Eva Kusuma Dewi
Nomor Mahasiswa : 01311432
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

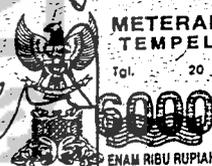
**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA**

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, Januari 2005



Eva Kusuma Dewi

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PEMILIK SEPEDA MOTOR HONDA
DALAM MENGGUNAKAN PELAYANAN JASA BENGKEL PT. ASTRA
INTERNATIONAL Tbk – HONDA CABANG YOGYAKARTA**



Nama : Eva Kusuma Dewi

Nomor Mahasiswa : 01311432

Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Yogyakarta, Januari 2005

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,

anda di sini

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Albari', is written over a horizontal line. The signature is stylized and includes a small circular mark at the end.

Drs. Albari, M. Si

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PEMILIK SEPEDA MOTOR HONDA DALAM
MENGUNAKAN PELAYANAN JASA BENGKEL PT. ASTRA INTERNASIONAL
TBK-HONDA CABANG YOGYAKARTA**



Disusun Oleh: EVA KUSUMA DEWI
Nomor mahasiswa: 01311432

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan LULUS
Pada tanggal : 16 Februari 2005

Penguji/Pemb. Skripsi: Drs. Albari, M.Si

Penguji : Drs. Yazid, MM

[Handwritten signatures]



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia

[Handwritten signature]
Suwarsono, MA

MOTTO

“ Sesungguhnya Allah SWT tidak akan pernah merubah nasib seseorang atau suatu kaum apabila seseorang atau kaum itu tidak mau merubahnya sendiri, dan sesekali tidak ada pelindung bagi mereka selain Dia”

(Q.S Arra'du : 11)

“ Hai sekalian orang-orang yang beriman, mintalah pertolongan (kepada Allah) dengan sabar dan sholat, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar ”

(Q.S Al Baqarah : 153)

“ Sungguh bersama kesukaran pasti ada kemudahan, dan bersama kemudahan pasti ada kesukaran, karena itu bila selesai suatu tugas, mulailah dengan yang lain dengan sungguh-sungguh ”

(Q.S Asy - Syarh : 5 - 7)

“ Allah akan mengangkat derajat orang-orang yang beriman dan berilmu diantara kamu sekalian beberapa derajat. Dan Allah mengetahui segala hal yang kalian lakukan ”

(Q.S Al Mujadilah : 11)

HALAMAN PERSEMBAHAN



Skripsi ini kupersembahkan kepada :

- ❖ *Ayahanda dan ibunda tercinta yang selalu mendoakan, membimbing dan mendukung dengan cinta dan kasih sayang yang tak pernah berhenti.*
- ❖ *Seseorang yang selalu ada dihatiku dan kusayangi.*

KATA PENGANTAR

Assalamu'allaikum Wr. Wb

Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah, dan inayah – Nya, serta shalawat dan salam kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, sehingga penulisan skripsi yang berjudul “ Analisis Kepuasan Konsumen Pemilik Sepeda Motor Honda Dalam Menggunakan Pelayanan Jasa Bengkel PT. Astra International Tbk – Honda Cabang Yogyakarta “dapat terselesaikan.

Penulisan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, baik berupa pengarahan, bantuan serta doa. Oleh karena itu, penulis mengucapkan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Drs. H. Suwarsono Muhammad MA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
2. Ibu Nur Fauziah MM, selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Drs. Albari. M,Si yang telah sabar memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh civitas akademika di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

5. Bapak Slamet Budi Susilo serta seluruh karyawan PT. Astra International Tbk – Honda Cabang Yogyakarta yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini.
6. Kedua Orang Tuaku, Bapak Tri Suyatno dan Ibu Suswiyatun yang telah memberikan kasih sayang dan doa tulus yang tiada henti.
7. Keluarga Besar di Muntilan dan Magelang seperti Mbah Kakung, Mbah Putri, Budhe Sus, Pakde Darto serta lain-lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
8. Some one yang udah kasih aku inspirasi and motivasi selama ini. "Tetaplah Menjadi Bintang di Langit".
9. My Best Friend Yully (touyul), Ani (meonk), Lina (tubiez), Eni (bu dosen), Niken, Mba Esti, Rima thank's atas support dan pengertian kalian selama ini. Jangan lupa kita pernah punya cerita indah selama di Yogya.
10. Adjie "YKPN", Fadhil, Mas Fajar, dan Limanez yang selalu memberiku semangat serta doa, tengkyu for everything.
11. Teman-teman sesama bimbingan, especially to Ririe and Idha yang udah ajari aku analisa data dan cara olah data.
12. Teman-teman KKN SL- 118 angkatan 28, Dek Topan, Mas Kukun, Menik, Ayu, Ice, Hengki, Mas Yono, Alam, Mbah Gi dan Kak Tege, makasih udah ajari aku arti kekompakan.

13. Anak-anak Kost “ Puteri Melati “, Tina (tinul), Niken, Ratih (bubud), Anis (mbok), Ulfa (tante), Tya (cindil), Mba Elin,dan Mba Ning thank’s atas doa dan persahabatannya selama ini.
14. Teman-teman Manajemen FE UII angkatan 2001 specially kelas E.
15. Semua teman-teman alumni SMU Negeri 2 Banjarmasin 2000/2001 khususnya 3 IPA 3. I love u all.
16. Uus and the Computer yang selama ini sudah setia menemaniku mpe ini komputer udah gak ada warnanya.
17. Semua pihak yang telah membantu dan tidak mungkin disebutkan satu persatu.

Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua dan dapat memberikan sumbangan pengetahuan.

Wassalamu’alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, Januari 2005

(Penulis)