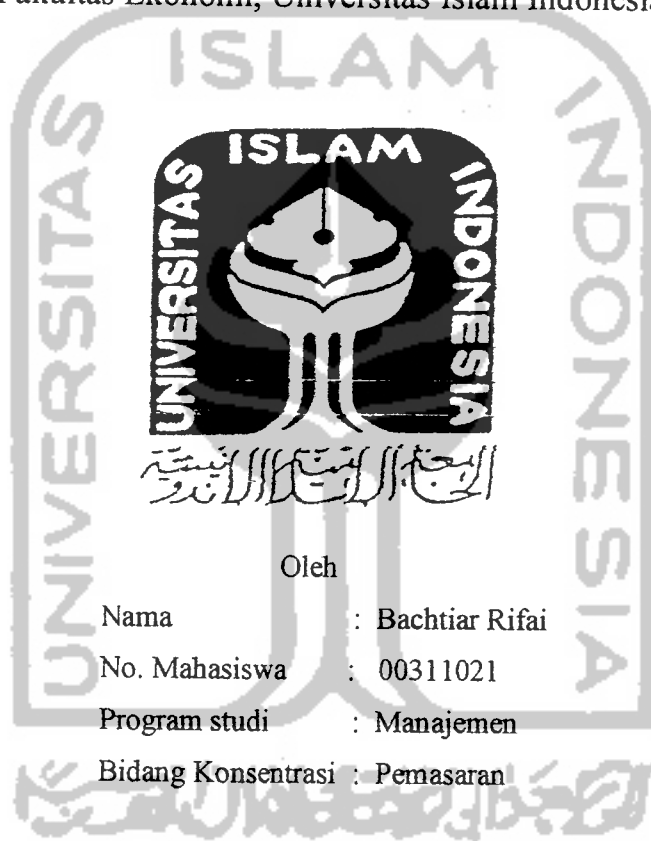


ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DI SUPERMARKET

RAMAYANA SALATIGA

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 : Bachtiar Rifai

No. Mahasiswa : 00311021

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, Agustus 2005

Penulis,

Bachtiar Rifai

HALAMAN PENGESAHAN

Analisis Kepuasan Pelanggan di Supermarket Ramayana Salatiga

Nama : Bachtiar Rifai

Nomor Mahasiswa : 00311021

Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Yogyakarta, Agustus 2005

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,



Drs. H. Sumadi, M.Si

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DI SUPERMARKET RAMAYANA
SALATIGA**

Disusun Oleh: BACHTIAR RIFAI
Nomor mahasiswa: 00311021

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan LULUS
Pada tanggal : 14 September 2005

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

Penguji : Drs. Albari, M.Si

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia

Drs. Suwarsono, MA

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Analisis Kepuasan Pelanggan di Supermarket Ramayana Salatiga”

Maksud dan tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jenjang Strata 1 Jurusan Manajemen di Universitas Islam Indonesia.

Skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

- 1) Bapak Drs. H. Suwarsono Muhammad, MA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi UII yang telah memberi izin kepada penulis untuk menyusun skripsi ini.
- 2) Bapak Drs.H. Sumadi M.Si, selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan, pengarahan dan petunjuk dengan penuh kesabaran dan perhatian hingga selesainya skripsi ini.
- 3) Bapak Antonius Sulistyanto selaku pimpinan cabang Supermarket Ramayana Salatiga, yang telah mengizinkan perusahaannya sebagai tempat penelitian dalam penulisan skripsi.