PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

"Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah dijukan 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 di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku."

Yogyakarta, Maret 2017

Penyusun,



(Trisna Wiryawan)

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini telah disahkan dan disetujui oleh dosen pembimbing skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN RENTAL MOBIL COKEWED YOGYAKARTA

Hasil Penelitian

Diajukan Oleh:

Nama	:	Trisna Wiryawan
Nomor Mahasiswa	:	10311400
Jurusan	:	Manajemen
Bidang Konsentrasi	:	Pemasaran

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada tanggal.....

Dosen Pembimbing,

(Sri Hardjanti, MM)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucap puji syukur kepada AllAH SWT atas rahmatNya skripsi ini dapat diselesaikan

Karya ini merupakan salah satu bentuk dharma baktiku

Kepada Bapak dan Ibu dan abang serta adikku

Terimakasih atas segala cinta, kasih sayang, kesabaran, dukungan, kepercayaan dan doa tulus yang selalu dipanjatkan kepadaku

Terimakasih telah memberikan kekuatan,kenyamanan dan warna dalam kehidupanku.

Kupersembahkan juga karya ini kepada sahabat tercinta anak-anak dvaro kostel dan cokewed rent car, sahabat yang selalu bersama, serta teman – teman seperjuangan yang tiada pernah hentinya mendengarkan keluh kesah, memberikan semangat dan dukungan kepada ku dalam menyelesaikan skripsi ini.

HALAMAN MOTTO

Hasil tak akan pernah menghianati proses. Karena semua akan baik pada akhirnya, jika belum baik itu berarti bukan akhir.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala karunia rahmat dan hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini. Shalawat serta salam semoga selalu dilimpahkan kepada Allah SWT dan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya, dan karena syafatnya kita dapat hijrah dari zaman kegelapan menuju zaman yang diridhoi oleh Allah SWT.

Penyusunan skripsi ini adalah sebagai tugas akhir yang merupakan syarat untuk meraih gelar Sarjana Strata S-1 pada Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia. Dalam penyusunan laporan penelitian ini, penulis menyadari masih banyak terdapat kelemahan dan kekurangan, sehingga segala bentuk kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan penulis demi kesempurnaan laporaan penelitian ini. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi diri penulis dan pihak – pihak terkait lainnya.

Dalam penulisan penelitian ini penulis tidak lupa pula mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar – besarnya kepada:

1. Allah SWT, atas berkat rahmat dan hidayahNya serta kesehatan yang telah dilimpahkanNya kepada penulis selama menulis sehingga penelitian ini dapat diselesaikan.

2. Orangtua tercinta, Bapak dan Ibu tercinta yang tiada pernah hentinya mencurahkan kasih sayang dan perhatiannya serta doa yang selalu dipanjatkan kepada penulis.
3. Abang serta Adikku tersayang Ricko Wirnaso, Rivendra wirnanda, Widyana Tri Sasmita, Rihardi Wirdhana dan keponakan ku tersayang Raffa Alghani, semangat, keyakinan dan motivasi yang selalu diberikan
4. Dra Sri hardjanti MM dosen penbimbing studi ekonomi manajemen sebagai penulisan skripsi ini, terimakasih telah membimbing dan memberikan arahan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Ilmu – ilmu yang bapak berikan kepada penulis selama menempuh jenjang Strata 1 juga dijadikan penulis sebagai bekal untuk kedepannya.
5. Terimakasih kepada anak Dvaro kostel, Eka Batak, Akbar Mbe, Ariv Kecik, Evan Dom, Yandra Walet, Ahok Bonus, Didi Kem terimakasih bisa mengenal dan dekat selama sampai saat ini susah senang sedih di jogja akhirnya satu satu bisa kita lewati! Selalu berdoa dan lakukan apapun yang terbaik menurut kalian, sukses buat kita!
6. Teman-teman kerja Cokewed Rent Car, El Nino, Danish, Arief Dinda, Jim Cozy, Indra Oyond, Dj Lucky, Nanda Brc, Om Ben Brc, Ucup Gps. Terima kasih telah memberi semangat dan menambah ilmu selama di rental semoga usaha rental kita jalani bisa berkembang dan sukses bersama
7. Terima kasih buat Lilla Istika Dhini yang tidak lelah selalu memberi semangat dan motivasi sampai selesai pendidikan sastra S1
8. Terima kasih buat sohib seperjuangan Heru Ure, Aci, Domi Toepank, Bero Oni, Semoga kita sukses semua. Amin
9. Terimah kasih buat teman serta adiks-adiks di jogja yang selalu memberi semnagat Angku Halki, Koki Agus, Adiks Agil, Adiks Amel, Adiks Anggi, Adiks Rendy

10. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Terimakasih.

Wassalamu'alaikum.wr.wb

Yogyakarta, 12 MEI 2017
Penulis

(Trisna Wiryawan)