ISLAM
UNIVERSITAS
INDONESIA

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 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, 2 Februari 2016

Penulis

Bhimo Hermawan Putro

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA BUSHI_SHEREP FUTSAL

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Bhimo Hermawan Putro

Nomor Mahasiswa : 11311350

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional

Yogyakarta, 2 Februari 2016

Telah disetujui oleh

Dosen Pembimbing,

Mochamad Nashito, Drs., M.M.

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA BUSHI_SHEREP FUTSAL

Disusun Oleh : **BHIMO HERMAWAN PUTRO**

Nomor Mahasiswa : **11311350**

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

Pada hari Kamis, tanggal: 17 Maret 2016

Penguji/ Pembimbing Skripsi : M.Nasito, Drs., MM. .....

Penguji : Anjar Priyono, Ph.D .....

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia

Dr. D. Agus Harjito, M.Si.

MOTTO

"Allah tidak membebani seseorang itu melainkan sesuai dengan kesanggupannya."

-QS. Al-Baqarah 286

"Harga kebaikan mausia adalah diukur menurut apa yang telah diperbuatnya."

-Ali Bin Abi Thalib

"Musuh yang paling berbahaya di atas dunia ini adalah penakut dan bimbang. Teman yang paling setia adalah keberanian dan keyakinan yang teguh."

-Andrew jackson

HALAMAN PERSEMBAHAN

Ku persembahkan skripsi ini
teruntuk ,

Allah SWT

Almamaterku, FE UII

Bapak dan alm ibu tercinta

Adik dan Kekasihku Tercinta dan Sahabatku

Yang selalu memberi semangat untuk
menyelesaikan skripsi

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirobil'alamin, puja-puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. karena atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya, penulis bisa menyelesaikan dengan baik tugas akhir (skripsi) yang berjudul "Analilis Kualitas Pelayanan Jasa Bushi_Sherep Futsal" sebagai salah satu syarat kelulusan S1 di Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia. Tidak lupa sholawat serta salam penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW. yang dengan segala keistimewaannya menjadi suri tauladan bagi seluruh umat manusia di muka bumi ini dalam berperilaku, menjadi insan yang bermanfaat bagi orang lain dan sekitarnya.

Adapun yang menjadi tujuan umum penulisan skripsi ini adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja kualitas pelayanan, harapan konsumen terhadap kinerja pelayanan anuntuk mengetahui faktor-faktor yang harus di perbaiki dalam pelayanan jasa bushi_sherep futsal, dengan melibatkan responden sebanyak 96 responden, dalam penelitian ini Bushi_Sherep Futal menjadi objeknya.

Selain proses yang cukup menguras waktu dan pikiran, penyelesaian skripsi ini tak lepas dari segala usaha, doa serta dukungan dari banyak pihak. Terimakasih yang tak terbendung dari hati serta penghargaan yang setinggi-tingginya penulis ucapkan kepada:

1. Allah SWT atas semuahanyapada-Mu akumemintadanbersyukur. segala sesuatu yang sudah diberikan dengan cuma-cuma pada penulis dari lahir hingga saat ini.
2. Kepada yang Teristimewa kedua Orang tua Tercinta penulis Harmuyanto terimakasih atas kasih sayang, doa, motivasi dan pengorbanannya baik dari segi moril, materi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dan untuk ibu Alm Puji Astuti SE, yang belum senpat mewujudkan cita-citanya untuk melihat penulis wisuda, terima kasih atas kasih sayang yang besar sampai nafas

terakhir, i miss you mom. Adik Yoga Hermawan Putra, yang tak pernah lelah untuk mengingatkan mengerjakan skripsi.

3. Bapak Dr. Ir. Harsoyo, M.Sc selaku Rektor Universitas Islam Indonesia.
4. Bapak D. Agus Harjito, Dr., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
5. Bapak Drs. Sutrisno, MM selaku Ketua Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia.
6. Bapak Drs. Mochamad Nashito, M.M selaku dosen pembimbing skripsi yang bersedia memberi arahan, ilmu dan pengetahuan dalam menyusun skripsi.
7. Untuk Reni Marlinda Kusumawardhani tercinta terimakasih atas semua perhatian, pengorbanan, dan kesabarannya selama ini. Terima kasih juga untuk dukungan, dorongan, motivasi, dan nasehat-nasehatnya.
8. Teruntuk sahabat-sahabat penulis (Husen, Ardhi, Galih Ardhi, Wisnu Adi, Yudi saputra, Buyung adi, Faisal Putra, Farruk,Yogi dan seluruh sahabat yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu) terima kasih kalian selalu memberi senyum, support, dan motivasi kepada penulis.
9. Untuk teman-teman LUPOT FC dan teman-teman seperjuangan penulin mengucapkan banyak terimakasih atas dukungan dan motivasi dari teman-teman
10. Untuk teman-teman KKN UII UNIT 27 ANGKATAN 50 (Rozar, Rio, Hanung, Nandra, Putri, Sheila, Juli) terimakasih atas supportnya.
11. Untuk teman-teman dari Indonesia Kijang Club Temanggung dan IKC se-Nusantara penulis mengucapkan terimakasih atas support dan pengertiannya. I'm VIVA !!!
12. Teman-teman WISMA SALAM, kebersaman yang selama ini kita jalani akan selalu menjadi kenangan .
13. Seluruh teman-teman Universitas Islam Indonesia, Fakultas Ekonomi Angkatan 2011.

Serta semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan dan doanya yang terlalu banyak sehingga tak bisa disebutkan satu persatu. Penulis hanya bisa berdoa semoga semua kebaikan kalian dibalas oleh Allah SWT. Amin.

Akhirnya,saya berharap semoga skripsi ini dapat membantu dan bermanfaat bagi penulis dan pihak fakultas pada khususnya serta pihak lain yang berkepentingan pada umumnya.

Wassalamualaikum Wr. Wb.