

**PENGARUH KUALITAS JASA
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
STUDI PADA AHASS BLPT YOGYAKARTA**

SKRIPSI

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

Oleh

Nama : Yona Reviana

Nomor Mahasiswa : 02311368

Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Pemasaran

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

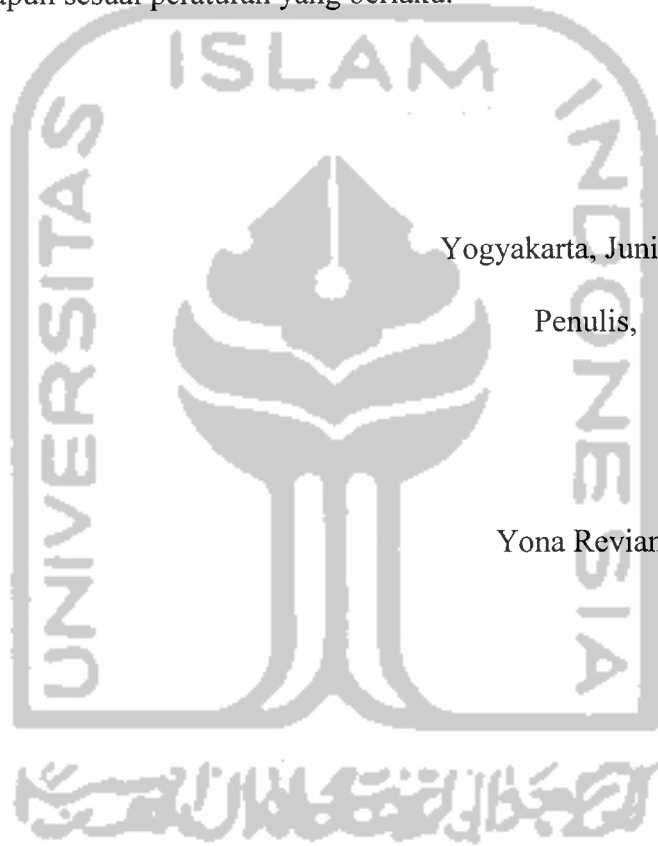
FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2006

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, Juni 2006

Penulis,

Yona Reviana

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

"Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Konsumen Studi Pada
Ahass BLPT Yogyakarta

Disusun Oleh: YONA REVIANA
Nomor mahasiswa: 02311368

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan LULUS
Pada tanggal : 16 Juni 2006

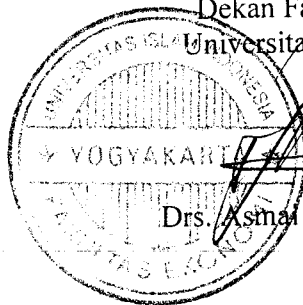
Penguji/Pemb. Skripsi: Drs. Sunardji Daromi, MM

Penguji : Dra. Budi Astuti, M.Si

.....
.....

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Drs. Asma' Ishak, M.Bus, Ph.D

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS JASA
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
STUDI PADA AHASS BLPT YOGYAKARTA**



Nama : Yona Reviana

Nomor Mahasiswa : 02311368

Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Yogyakarta, Juni 2006

Telah disetujui dan disahkan

Dosen Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Sunardji Daromi', is written over a horizontal line.

Sunardji Daromi, DRS,H,MM.

Halaman Persembahan

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

- ♪ Kedua orang tuaku tercinta yang telah memberikan bantuan, doa, dan dukungannya, terimakasih atas kasih sayangnya.
- ♪ Kakak dan adikku: mbak Rury, mbak Ayu, de' Anggi yang telah memberikan doa, dan semangat .
- ♪ Chorro yang telah memberiku inspirasi, doa, semangat, motivasi dan banyak membantuku selama penulisan skripsi.
- ♪ Anna & dewi yang selalu memberiku semangat & selalu menemaniku dalam keadaan suka maupun duka.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Konsumen Studi Pada AHASS BLPT Yogyakarta.” Skripsi ini ditulis dan disusun sebagai salah satu syarat meraih gelar sarjana strata-1 pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan tanpa adanya bantuan, bimbingan, maupun pengarahan dari beberapa pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Maka dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar – besarnya kepada:

1. Bapak Drs. Asmai Ishak, M.Bus.,Ph.D. selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Drs. H. Sunardji Daromi, MM. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan serta arahnya sehingga skripsi ini terselesaikan.
3. Mas Budi Widjono selaku kepala administrasi AHASS BLPT Yogyakarta yang memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian dan turut dalam penulisan skripsi.
4. Ibu dan Bapakku tercinta yang telah mendorong, memberiku semangat serta doa serta kasih sayang.

5. M'Rury, m'Ayu, d'Anggi yang telah mendoakan ,mendukung, dan memberiku semangat.

6. Chorrokoe....yang selalu membantu, memberikan inspirasi mulai dari awal penyusunan skripsi hingga selesai, selalu memberiku semangat, ide-ide dan terimakasih atas waktu luangnya.

7. Sahabat dan teman – temanku anna, dewi, mbak opi, ,ucher, poo, ayu, evy, poppie, melissa, indi, i'im, rima, nissa, widya, hanny, billy, willy, darti, dini, wawan, sekar, perdana terimakasih atas doa dan dukungannya.

8. My “*staR*” yang selalu menemani kupergi dalam keadaan panas maupun hujan.

9. Serta semua pihak yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini yang tidak dapat kusebut satu persatu, yang banyak memberikan bantuan dan dukungan.

Semoga Allah SWT berkenan membalas budi baik ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini akan dapat berguna dan bermanfaat dan menjadi amal baik bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya.

Yogyakarta, Juni 2006

Penulis