HALAMAN BEBAS PLAGIARISME

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

"Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk mendapat gelar kesarjanaan disuatu 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 dikemudian hari terbukti bahwa pernyatan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku."

Yogyakarta, 01 April 2019



Penulis,

Raka Kalam

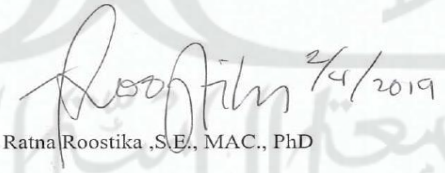
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA "WARUNK UPNORMAL" DI GEJAYAN, YOGYAKARTA.

Nama	: Raka Kalam
Nomor Mahasiswa	: 14311193
Jurusan	: Manajemen
Bidang Konsentrasi	: Pemasaran

Yogyakarta, April 2019
Telah Disetujui dan Disahkan Oleh,,
Dosen Pembimbing



RR Ratna Roostika ,S.E., MAC., PhD

HALAMAN BERITA ACARA

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA WARUNK UPNORMAL GEJAYAN, YOGYAKARTA

Disusun Oleh : **RAKA KALAM**

Nomor Mahasiswa : **14311193**

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

Pada hari Jum'at, tanggal: 10 Mei 2019

Penguji/ Pembimbing Skripsi : RR. Ratna Roostika, SE., MAC., Ph.D .....

Penguji : Albari, Drs., M.Si .....

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia

Jaka Sriyana, SE., M.Si, Ph.D.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahi Robbil ‘Alamin, segala puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta’ala yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan penuh kemudahan dan kelancaran. Skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang yang saya sayangi dan cintai, terutama Ayah dan Ibuku yang telah sabar membimbing dan mendoakan anakmu dan Adiku yang senantiasa memberikan semangat

MOTTO

"Boleh jadi kamu membenci sesuatu namun ia amat baik bagimu dan boleh jadi engkau

mencintai sesuatu namun ia amat buruk bagimu, Allah Maha Mengetahui sedangkan kamu

tidak mengetahui."

QS. Al-Baqarah : 216

"Barang siapa yang bersungguh sungguh, sesungguhnya kesungguhan tersebut untuk

kebaikan dirinya sendiri"

QS. Al-Ankabut : 6

"Revenge is a dish best served NOW"

Vengeful Spirit, Dota 2

PRAKATA

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji syukur kehadirat Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* untuk seluruh karunia, kasih sayang, dan kesempatan dalam menuntut ilmu. Serta kesabaran dan kekuatan dalam menyelesaikan tugas akhir ini dengan maksimal, insya allah. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Baginda Nabi Muhammad *shallallahu 'alaihi wa sallam*, sahabat, dan keluarga. Berkat perjuangan beliau, umat muslim bisa menuntut ilmu hingga saat ini. Penulis sadar sepenuhnya bahwa karya ini tidak dapat diselesaikan tanpa bantuan dan dukungan dari seluruh pihak yang bersangkutan. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih tak terhingga kepada pihak-pihak yang memudahkan proses pengerjaan skripsi ini dan juga selama proses perkuliahan. Kepada:

1. Bapak Fathul Wahid, ST., M.Sc., Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Indonesia
2. Bapak Dr. Jaka Sriyana, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia periode 2018-2022.
3. Bapak Anjar Priyono, S.E., M.Si., Ph.D., selaku Ketua Program Studi Ekonomi Universitas Islam Indonesia periode 2018-2022.
4. Ibu RR Ratna Roostika ,S.E., MAC., PhD., selaku Dosen Pembimbing Skripsi atas waktu yang telah berikan untuk membimbing penulis. Terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu Ratna karena telah

mengantarkanku sampai gelar Sarjana, semoga kebaikan selalu menyertai Ibu kapan pun itu.

5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ekonomi Fakultas Manajemen Universitas Islam Indonesia sekalian, untuk ilmu yang telah diberikan selama penulis menjalani proses belajar. Terimakasih karena telah menanamkan pemahaman yang baik tentang Islam dan untuk setiap kisah kehidupan yang diberikan. Berkat kenyamanan yang telah Bapak dan Ibu berikan, penulis sangat mencintai keberadaannya di kampus Universitas Islam Indonesia. Terimakasih untuk setiap kesempatan berharga kepada penulis untuk sekedar mendengarkan pertanyaan-pertanyaan ringan dari penulis dan juga banyak kesempatan lainnya dalam turut serta bergabung dalam kegiatan-kegiatan yang ada di kampus. Terimakasih tak terhingga kepada Bapak dan Ibu atas semangat, inspirasi, dan bimbingannya. Semoga ilmu yang telah diberikan dapat bermanfaat. Semoga Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* memberikan Bapak dan Ibu kesehatan agar mampu memberikan banyak ilmu kepada banyak mahasiswa
6. Ibuku tercinta, terimakasih telah memilihku untuk lahir di dunia ini. Terimakasih telah sabar membimbing, membesarkan, dan mendampingi putramu yang lemah ini. Terimakasih untuk setiap doa-doa dan kerja keras yang selama ini engkau curahkan hanya untukku. Semoga, kebahagiaanmu dipastikan oleh Allah *subhanahu wa ta'ala*. Tak ada yang bisa kuberikan

selain jiwaku yang menengadah kepada Tuhan untuk memohonkan ampun dan kebahagiaan dunia akhirat nantinya.

7. Ayah yang arif nan bijaksana, panutan dan ujung tombak dalam keluarga penulis. Terimakasih tak terhingga untuk setiap kasih sayang yang diberikan. Terimakasih telah mendukung segala kebaikan yang penulis pilih. Terimakasih telah mencintai penulis tanpa syarat dan materi. Ayah yang sangat bijak memberi nasihat kepada penulis bahkan di saat yang paling terpuruk sekalipun. Saat kegagalan masuk PTN, dan akhirnya beliau member banyak alasan baik untuk tetap maju. Akhirnya, Universitas Islam Indonesia lah yang menjadi pilihan penulis
8. Adikku Tari yang tercinta untuk setiap teladan yang telah diberikan, keceriaan, kebahagiaan, dukungan, semangat, dan doa kepada penulis. Terimakasih telah menjadi alasan mengapa penulis selalu merindukan rumah. Terimakasih telah menjadi alasan penulis untuk terus berjuang dan tak kenal lelah. Semoga, kita semua bisa bersama-sama di surga nanti, Amin
9. Teruntuk teman-teman futsal BARCHA 04, Bucil, Eyot, Kopet, Piyol Marlong, Doyok, terimakasih telah menjadi teman bermain futsal dan teman nongkrong di Cilegon.
10. Sahabat-sahabat SMA yang tak pernah ku lupakan Roni, MJ, Samuel, Hanif, Abeng, Edra, dan Aji

11. Teman Kos-kosan Pak Kasija, telah bersama-sama dalam empat tahun ini. Dari yang awalnya selalu bareng terus hingga satu per satu sudah pada lulus semua
12. Sahabat sahabat ku di Jogja, temen satu perjuangan di kampus, Dimbrut, Oyog, Jek, Japril, Diki, Farid, Rifan. Berteman mulai dari semester 1 sampai akhir perkuliahan ini. Semoga kita bisa sukses bersama dan dapat berkumpul lagi
13. Terimakasih untuk segenap teman-teman Manajemen UII 2014. Terkhusus untuk teman - teman *bridging*, terimakasih karena telah menjadi teman yang baik. Juga untuk teman - teman yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Semoga Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* memberikan kemudahan bagi kita semua dalam menyelesaikan perkuliahan dan menjalani karier berikutnya.
14. KKN 153-155, terimakasih telah memberikan kenangan dan proses yang sangat berharga selama satu bulan. Khususnya unit 154, Dio, Ulfa, Toro, Dika, Nicko, Dala, Sangadji. Juga kepada unit 153, Nanta, Diaz, Eki, Ida, Mas Daru, Bang Ily, Andre, Agung. Untuk unit 155,. Mirza, Elma, Rendra, Dicky, Zidni, Fella, Putra, dan Ega. Terimakasih yang sebesar-besarnya.
15. Teman nonton film Marvel, Taski dan Dilla. Nonton film *Avengers: End Game* sabi nih hahaha

16. Kepada siapapun yang sampai saat ini masih berjuang mengerjakan tugas akhir, tetap semangat, tetap sabar, dan nikmati. Tinggal satu langkah lagi. Kelak nanti kalian akan merindukan masa-masa ini.
17. Terimakasih kepada *developer game* PUBG Mobile, DOta 2, Situs Youtube yang telah memberikan hiburan dikala stress hahaha
18. Teruntuk seluruh pihak yang telah membantu penulis selama melaksanakan proses penelitian dan juga selama proses perkuliahan. Terimakasih karena telah ada dan menjadi bagian dari perjalanan pendidikan penulis

Semoga seluruh usaha yang telah diberikan oleh seluruh pihak kepada penulis menjadi ladang ibadah dan bernilai pahala. Kepada doa-doa baik yang telah tertulis, semoga *Allah Subhanahu Wa Ta'ala* mencatat dan mengabulkannya sesuai dengan rencana-Nya. Hanya kepada *Allah Subhanahu Wa Ta'ala* tempat kita berserah diri, memohon, dan meminta pertolongan. *Aamiin allahumma aamiin.*

Yogyakarta, 5 April 2019

Raka Kalam