

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI GOEBOEX COFFEE ROASTERY YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan guna memenuhi persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada
Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta



Dimas Lambang Setiawan

11.13.00484

**SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA
YOGYAKARTA**

2020

HALAMAN JUDUL

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI GOEBOEX COFFEE ROASTERY YOGYAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan guna memenuhi persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada
Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta**

Disusun Oleh:

**Dimas Lambang Setiawan
11.13.00484**

**SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA**

YOGYAKARTA

2020

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI GOEBOEX COFFEE ROASTERY YOGYAKARTA**

Diajukan oleh:

Dimas Lambang Setiawan
11-13-00484

Yogyakarta, 15 Mei 2020

Telah disetujui oleh:

Dosen pembimbing



Drs. Eka Sudarusman, M.M.

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI GOEBOEX COFFEE ROASTERY YOGYAKARTA**

Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan di depan Dewan Penguji Jurusan
Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta

Tanggal: 15 Mei 2020

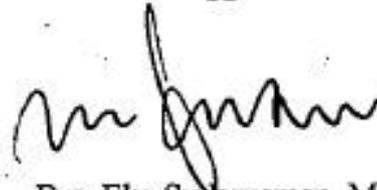
yang terdiri atas :

Ketua



Dra. Hari Nurweni, M.M.

Anggota



Drs. Eka Sudarusman, M.M.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Goeboex Coffee Roastery Yogyakarta”** dan dinyatakan diuji pada tanggal 15 Mei 2020 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta batal saya terima.

Yogyakarta, 15 Mei 2020

Yang memberi pernyataan



Dimas Lambang Setiawan

11-1300484

Saksi 1, sebagai pembimbing skripsi merangkap anggota tim penguji skripsi:

Eka Sudarusman

Drs. Eka Sudarusman, M.M.

Saksi 2, sebagai Ketua tim penguji skripsi:

Hari Nurweni

Dra. Hari Nurweni, M.M.

PERSEMBAHAN

*Puji Syukur Kepada Tuhan Yang Maha Esa
Dengan Kerendahan hati penulis persembahkan karya kecil
yang telah saya selesaikan kepada:*

*Kedua orang tua penulis, keluarga besar penulis, dosen
pembimbing dan teman-teman penulis yang telah
memberikan dukungan kepada penulis. Untuk teman-teman
seperjuangan angkatan 2013 STIM YKPN.*

MOTTO

*Belajar memang tidak lantas membuat kita langsung sukses,
namun kebanyakan orang sukses adalah pembelajar sejati*

--- Dimas Lambang Setiawan---

*Seberat apapun masalah yang kau hadapi, Simpan keraguanmu !
dan tetap lah tegar untuk selalu melangkah. Ceritakanlah nanti
ketika kau sukses.*

--- Dimas Lambang Setiawan ---