

**TUGAS AKHIR S1  
SKRIPSI  
NO: 02011669/MAN/2003**

**ANALISA KUALITAS LAYANAN TOPS SUPERMARKET DITINJAU DARI  
HARAPAN DAN KINERJA YANG DIRASAKAN KONSUMEN**

oleh

**RUDY HARTANTO  
NRP : 31498275**

**CHANDRA WIBISONO H  
NRP: 31400028**

**JURUSAN MANAJEMEN**



**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KRISTEN PETRA  
SURABAYA  
2003**

**NO: 02011669/MAN/2003**

**ANALISA KUALITAS LAYANAN TOPS SUPERMARKET DITINJAU DARI  
HARAPAN DAN KINERJA YANG DIRASAKAN KONSUMEN**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan penyelesaian program S-1  
Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Kristen Petra**

oleh

**RUDY HARTANTO  
NRP : 31498275**

**CHANDRA WIBISONO H  
NRP: 31400028**

**JURUSAN MANAJEMEN**



**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KRISTEN PETRA  
SURABAYA  
2003**

LEMBAR PENGESAHAN  
SKRIPSI

ANALISA KUALITAS LAYANAN TOPS SUPERMARKET DITINJAU DARI  
HARAPAN DAN KINERJA YANG DIRASAKAN KONSUMEN

oleh

RUDY HARTANTO  
NRP : 31498275

CHANDRA WIBISONO H  
NRP: 31400028

Diterima Oleh:

Jurusan Manajemen  
Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra

Surabaya, Februari 2003

Pembimbing:



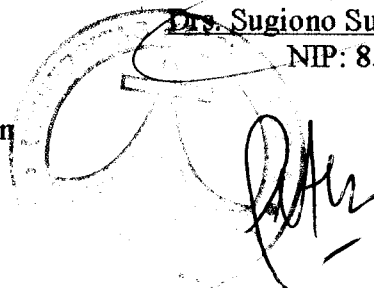
Drs. Ronny H. Mustamu, M.M.  
NIP: 93018

Ketua Tim Penguji:



Drs. Sugiono Sugiharto, M.M.  
NIP: 85011

Ketua Jurusan



Peter Remy Yosy Pasla, S.E., M.Bus.  
NIP: 99024

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

**Nama : RUDY HARTANTO**

**CHANDRA WIBISONO H**

**NRP : 31498275**

**31400028**

Mahasiswa Universitas Kristen Petra, demi mengembangkan ilmu pengetahuan, menyetujui bahwa karya ilmiah saya yang berjudul:

**ANALISA KUALITAS LAYANAN TOPS SUPERMARKET DITINJAU DARI  
HARAPAN DAN KINERJA YANG DIRASAKAN KONSUMEN**

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada) untuk disimpan, dipublikasikan dan atau diperbanyak dalam bentuk apapun oleh Universitas Kristen Petra bagi keperluan akademis.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

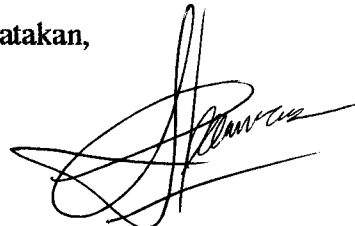
Dibuat di : Surabaya

Pada tanggal : 19-Feb-03

Yang Menyatakan,



**RUDY HARTANTO**



**CHANDRA WIBISONO H**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan Laporan Perancangan Tugas Akhir yang diajukan untuk Ujian Sarjana Strata-1 ini. Tidak lupa penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu terwujudnya Laporan Perancangan Tugas Akhir ini, antara lain kepada:

1. Bapak Drs. Ronny H Mustamu, M.M., selaku pembimbing utama kami yang telah membimbing dengan penuh kesabaran, kebaikan, dukungan dan bantuannya dalam memecahkan banyak masalah yang lebih dari sekedar ilmu pengetahuan yang begitu berharga bagi kami selama ini.
2. Bapak Drs. Sugiono Sugiharto, M.M., yang telah meluangkan waktu dan dengan penuh perhatian membantu penulis serta dengan sabar membimbing dan menguji penulis lebih dari sekedar kegiatan masukan saran dan kritik serta revisi yang lebih dari sekedar ilmu pengetahuan.
3. Ibu Diah Ayu Matengsari, S.E., M.M., M.Sc., yang telah memberi masukan yang sangat berharga dalam membimbing menulis selama penyusunan skripsi.
4. Bapak Drs Hartono Subagio, M.M., selaku dosen penguji kami yang telah banyak memberikan saran dan kritik yang sangat baik serta membantu kami melengkapi skripsi, baik secara ilmiah maupun realita sehingga skripsi kami menjadi lebih berbobot.
5. Bapak Drs. Devie, Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi ini.
6. Bapak Peter Remy Yosy Pasla, S.E., M.Bus., selaku ketua jurusan yang telah memberikan petunjuk, pengarahan serta masukan yang sangat berharga.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra yang telah membekali penulis dengan ilmu pengetahuan yang tidak ternilai harganya selama duduk di bangku kuliah.
8. Pihak PT. PUTRA SERASI PIONEERINDO, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan survey.
9. Papa, mama, kakak, adik dan saudara – saudara kami lainnya yang tercinta, yang telah banyak memberikan dukungan baik spiritual maupun material guna menyelesaikan pendidikan dan menyusun skripsi ini.
10. Budi, Cindy, Liliana, Meliani, Mulyadi, Wiyanto, dan teman – teman terkasih di Universitas Kristen Petra yang selalu memberikan dukungan, doa dan perhatian yang sangat berarti bagi penulis.
11. Semua teman – teman terkasih yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang turut memberikan dukungan, masukan, serta semangat demi keberhasilan penulis dalam menempuh studi dan menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas budi baik mereka semua yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna, oleh karena itu segala saran dan kritik dari pembaca akan penulis terima dengan senang hati.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang bersangkutan dan memerlukan.

Surabaya, 20 Januari 2003

Penulis.



BUKTI PENYERAHAN TUGAS AKHIR / LAPORAN KERJA PRAKTEK

10/163  
1007

Nama / NRP : Rudy Hartanto (31498275) ~~(31498275) (31498275) (31498275)~~  
Alamat : Tengge IV / 7  
No. Telp. / HP : 5315134 / 08165400931  
Judul (Bhs. Indonesia) : Analisa Kualitas Layanan TOPS Supermarket Ditinjau Dari Harapan & Kinerja yang Dirasakan Konsumen.  
Judul (Bhs. Inggris) : Service Quality Analysis of TOPS Supermarket Observed from Expectation and Perceived Performance of Consumer.  
Jenis copy :  1. Hard Copy    3. CD    5. Lain-lain.....  
                   2. Loose Copy    4. Gambar

Telah menyerahkan tugas akhir / laporan kerja praktek

Surabaya, 20/2 '03  
Perpustakaan UK. Petra  
Bagian Pengadaan