

NO : 36020296/MAN/2012

**ANALISIS KESENJANGAN ANTARA KUALITAS LAYANAN
YANG DITERIMA DENGAN HARAPAN KONSUMEN DAN
PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA RESTORAN TERA' BULAN DI BANGKALAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan penyelesaian program S-1
Program Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi
Universitas Kristen Petra

Oleh :

Martinus Reynaldo Tanumihardja

NRP: 36407056

PROGRAM MANAJEMEN PEMASARAN
PROGRAM STUDI MANAJEMEN



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN PETRA
SURABAYA**

2011

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi

**ANALISI KESENJANGAN ANTARA KUALITAS LAYANAN YANG
DITERIMA DENGAN HARAPAN KONSUMEN DAN PENGARUHNYA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN
TERA'BULAN DI BANGKALAN**

Oleh:

Martinus Reynaldo Tanumihardja

NRP: 36407056

Diterima oleh:

Program Manajemen Pemasaran Program Studi manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Kristen Petra

Surabaya, Januari 2012

Pembimbing I :



Michael Adiwijaya SE.,MA
NIP : 04-013

Ketua Tim Penguji:



Michael Adiwijaya, SE.,MA
NIP : 04-013

Kepala Program:




Leonid J. Rumambi, SE., MM.
NIP : 03-039

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

Sebagai mahasiswa Universitas Kristen Petra, yang bertanda tangan dibawah ini,
saya:

Nama : Martinus Reynaldo Tanumihardja

NRP : 36407056

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Petra Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: Analisis Kesenjangan Antara Kualitas Layanan Yang Diterima Dengan Harapan Konsumen Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Tera' Bulan Di Bangkalan. Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Universitas Kristen Petra berhak menyimpan, mengalih-mediakan/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan saya sebagai penulis/pencipta.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Kristen Petra segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya,

Dibuat di : Surabaya

Pada tanggal : Januari 2012

Yang menyatakan,



Martinus Reynaldo T.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmatNya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penyusunan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Pemasaran pada Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra Surabaya.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, baik dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang telah menyertai saya dalam pengerjaan skripsi ini.
2. Bapak Leonid J. Rumambi, SE., MM. selaku Kepala Program Manajemen Pemasaran Universitas Kristen Petra.
3. Bapak Michael Adiwijaya, SE., MA. selaku dosen pembimbing yang sudah bersedia memberi masukan dan petunjuk mengenai penulisan skripsi ini serta meluangkan waktunya selama skripsi ini.
4. Bapak/Ibu dosen Manajemen Pemasaran yang telah membimbing dan membagikan ilmunya saat kuliah.
5. Papa, Mama, adik-adik serta seluruh keluarga yang telah memberikan bantuan lewat doa-doanya dan atas dukungan yang telah diberikan baik berupa moral maupun materiil.
6. Seluruh teman-teman Manajemen Pemasaran Universitas Kristen Petra angkatan 2007 dan pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah banyak membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi dan masa perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan pikiran, waktu, tenaga, dan kemampuan lain yang ada pada diri penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala petunjuk, kritik, dan saran yang membangun dari pembaca agar dapat menunjang pengembangan dan perbaikan penulisan selanjutnya.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Kuasa berkenan membalas kebaikan-kebaikan saudara semua. Dan semoga skripsi ini membawa manfaat bagi rekan-rekan semua.

Surabaya, Desember 2011

Penulis