

**ANALISIS PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN JASA KARGO CV. EKA CIPTA MANDIRI**

SKRIPSI

Program Studi Manajemen

Nama : **SAFANDY IMAM SANTOSO**

NIM : **4310401-146**



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2008**

**ANALISIS PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN JASA KARGO CV. EKA CIPTA MANDIRI**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh

Gelar SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen

Nama : **SAFANDY IMAM SANTOSO**

NIM : **4310401-146**



FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2008

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Safandy Imam Santoso
NIM : 4310401-146
Program Studi : Manajemen S1
Judul Skripsi : Analisis Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas
Pelayanan Jasa Kargo CV. Eka Cipta Mandiri
Tanggal Ujian Skripsi : 28 Agustus 2008

Disahkan Oleh :
Pembimbing

(Drs. Ali Mashar, MM)

Tanggal :

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Program Studi

(Drs. Hadri Mulya, M.Si)

Tanggal :

(Tafiprios, SE, MM)

Tanggal :

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

SKRIPSI

Analisis Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kargo

CV. Eka Cipta Mandiri

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Safandy Imam Santoso

NIM : 4310401 – 146

Telah Dipertahankan Di Depan Dewan Penguji Pada Tanggal 28 Agustus 2008

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji,

UNIVERSITAS

MERCUBUANA

(Drs. Ali Mashar, MM)

Anggota Penguji I,

(Tafiprios, SE, MM)

Anggota Penguji II,

(Tri Wahyono, SE, MM)

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah, penulis haturkan terima kasih kehadiran Allah SWT yang melimpahkan rahmat, hidayah dan karuniaNya yang begitu besar kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“ANALISIS PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA KARGO CV. EKA CIPTA MANDIRI”**.

Adapun tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi** pada **Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Jakarta**.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya atas segala bantuan dan bimbingan kepada penulis.

Ucapan terima kasih ini penulis sampaikan kepada :

1. Allah SWT atas anugerahNya yang diberikan.
2. Bapak Drs. Hadri Mulya, MSi, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Ali Mahsar, SE.,MM selaku dosen pembimbing skripsi.
4. Bapak Tafiprios, SE.,MM, selaku ketua jurusan manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
5. Bapak dan Ibu Staff Dosen Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.
6. Pimpinan dan seluruh Staff karyawan CV. Eka Cipta Mandiri Jakarta, yang telah meluangkan waktunya dan membimbing penulis guna menyelesaikan skripsi ini.

7. Papa, Mama, Kak Laely, Kak Iwan dan Ponakanku Faiz yang lucu, yang selama ini sudah memberikan semangat dan dorongan moril maupun materil.
8. Teman-teman Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen S1 (periode 2005 – sekarang) Universitas Mercu Buana.
9. Teman-teman UKM Islam Al - Farouq dan Asy - Syifa Universitas Mercu Buana.
10. Teman-teman seperjuangan (angkatan 2004) Fakultas Ekonomi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
11. Teman-teman Kost {Manaf, Ajib, Faisal Ahmed, Zack, Doni, Wahyu, Tommy, Fitroh, Sari, Wulan, Dahlia, Attyk, Inul, Indah, Eka, Gatty} terima kasih atas motivasi, serta masukannya.
12. Untuk semua sahabatku di rumah Andri “Kinoy”, Ervin, Yuni, Nurjaya terima kasih atas motivasi, serta masukannya

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Harapan penulis semoga skripsi ini dapat menambah wawasan keilmuan baik bagi penulis pribadi maupun bagi rekan-rekan mahasiswa lain. Penulis mohon maaf atas kekurangan dan kesalahan yang mungkin terdapat dalam penyusunan skripsi ini, semoga skripsi ini dapat berguna bagi kita semua dan dapat dikembangkan pada penelitian-penelitian ilmu pengetahuan.

Jakarta, Agustus 2008

(Penulis)



UNIVERSITAS
MERCU BUANA