



*Hak cipta dilindungi Undang-Undang*

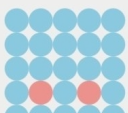
# **ANALISIS HUBUNGAN KEPUASAN DAN LOYALITAS PELAKU USAHA TERHADAP MUTU PELAYANAN PENGUJIAN ALAT DAN MESIN PERTANIAN**

**DEDY WAHYUDI**



**SEKOLAH PASCASARJANA  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2014**

*Hak cipta milik IPB, tahun 2014*



*Sarjana Manajemen dan Bisnis  
an Bogor*

**S-IPB**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



## PERNYATAAN MENGENAI TESIS DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA\*

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis berjudul Analisis Hubungan Kepuasan dan Loyalitas Pelaku Usaha Terhadap Mutu Pelayanan Pengujian Alat dan Mesin Pertanian adalah benar karya saya dengan arahan dari komisi pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir tesis ini.

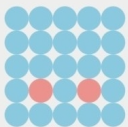
Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, November 2014

*Dedy Wahyudi*  
NIM P056110063.38E

*Hak cipta dilindungi Undang-Undang*

© Hak cipta milik IPB, tahun 2014



IPB  
Institut Pertanian Bogor

Manajemen dan Bisnis  
IPB-IPB

Pelimpahan hak cipta atas karya tulis dari penelitian kerjasama dengan pihak luar IPB harus didasarkan pada perjanjian kerjasama yang terkait

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



*Hak cipta dilindungi Undang-Undang*

© Hak cipta milik IPB, tahun 2014

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

©HakCipta Milik IPB, Tahun 2014  
HakCipta Dilindungi Undang-Undang

*Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah; dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan*

IPB

*Dilarang mengumumkan dan memper banyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB*

Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis  
Institut Pertanian Bogor

MB-IPB



*Hak cipta dilindungi Undang-Undang*

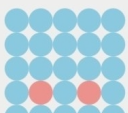
# **ANALISIS HUBUNGAN KEPUASAN DAN LOYALITAS PELAKU USAHA TERHADAP MUTU PELAYANAN PENGUJIAN ALAT DAN MESIN PERTANIAN**

**DEDY WAHYUDI**

Tesis  
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Magister Manajemen  
pada  
Program Studi Manajemen dan Bisnis

**SEKOLAH PASCASARJANA  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2014**

*Hak cipta milik IPB, tahun 2014*



*Sarjana Manajemen dan Bisnis  
an Bogor*

**S-IPB**

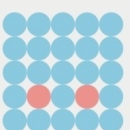
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.  
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



*Hak cipta dilindungi Undang-Undang*

© Hak cipta milik IPB, tahun 2014

Penguji Luar Komisi pada Ujian Tesis: Dr Ir Kirbrandoko, MSM



**MB-IPB**  
Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis  
Institut Pertanian Bogor

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



*Hak cipta dilindungi Undang-Undang*

JudulTesis : Analisis Hubungan Kepuasan dan Loyalitas Pelaku Usaha  
Terhadap Mutu Pelayanan Pengujian Alat dan Mesin Pertanian  
Nama : Dedy Wahyudi  
NIM : P056110063.38E

Disetujui oleh  
Komisi Pembimbing

Dr Ir Hartoyo, MSc  
Ketua

Dr Ir Lilik Noor Yuliati, MFSA  
Anggota

Diketahui oleh

Ketua Program Studi  
Manajemen dan Bisnis

Dekan Sekolah Pascasarjana

Dr Ir Arief Daryanto, MEc

Dr Ir Dahrul Syah, MScAgr

Tanggal Ujian: 19 September 2014

Tanggal Lulus:



MB-IPB  
Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis  
Institut Pertanian Bogor

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



*Hak cipta dilindungi Undang-Undang*

## PRAKATA

Pertama dan paling utama segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah Subhanahu Wata'ala yang telah memberikan segala nikmat sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Sholawat serta salam semoga selalu terlimpah curahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, para keluarganya sampai pada kita semua sebagai umatnya. Amin ya Robbal'alamiin.

Tesis yang penulis susun ini berjudul Analisis Hubungan Kepuasan dan Loyalitas Pelaku Usaha Terhadap Mutu Pelayanan Pengujian Alat dan Mesin Pertanian Di Balai Pengujian Mutu Alat Dan Mesin Pertanian.

Penyusunan Tesis ini adalah sebagai salah satu syarat mutlak agar penulis dapat mengikuti sidang untuk mendapatkan gelar Magister Manajemen Dari Program Magister Manajemen Institut Pertanian Bogor.

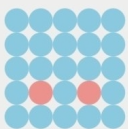
Dalam penyusunan tesis ini tidak sedikit kendala yang telah penulis hadapi. Tetapi syukur Alhamdulillah banyak sekali dukungan dari berbagai pihak sehingga penulis akhirnya bisa menyelesaikan tesis ini.

Ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada Bapak Dr Ir Hartoyo, M.Sc. selaku ketua komisi pembimbing penulis, yang dengan segala keikhlasan beliau selalu membimbing penulis dalam penyusunan tesis ini. Ibu Dr Ir Lilik Noor Yulianti, MFSA, selaku anggota komisi pembimbing penulis yang begitu besar kontribusinya dalam kemajuan penyusunan tesi sini. Bapak Dr Ir Kirbrandoko, MSM selaku penguji luar komisi atas kritik dan sarannya serta Bapak Dr Ir Idqan Fahmi, M.Ec selaku komisi akademik atas saran yang diberikan agar tesis ini bisa menjadi lebih baik lagi. Rachmat Agustian, S.Si, MM, teman hebat dan brilian yang selalu mendorong dan membimbing penulis dalam penyusunan tesis ini. Irna Irawati Sugina, S.S, istri dan sekaligus partner hebat yang selalu mendorong penulis untuk selalu semangat dalam penyusunan tesis ini. Bapak H. Suratno (Alm) dan Ibu Hj. Mahmudah. Orang tua yang hebat yang selalu mendukung penulis. Azkania Anandina Aulia Putri dan Nabilah Anadina Khairunnisa, anugrah terindah yang penulis miliki. Bunda Mila, Bu Rita, Yoshi, Rangga dan seluruh teman-teman di MB IPB angkatan E-38 yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Dan seluruh pihak yang begitu besar kontribusinya dalam penyusunan tesis ini.

Akhirnya, tiada kata yang dapat penulis ucapkan, hanya terima kasih yang sebesar-besarnya. Semoga Allah SWT membalas dengan pahala yang berlipat ganda. Amin ya Robbal'alamiin.

Bogor, November 2014

*Dedy Wahyudi*



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis  
Institut Pertanian Bogor

**MB-IPB**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.