

**PENINGKATAN *BRAND LOYALTY* MELALUI  
*CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*,  
*CUSTOMER INVOLVEMENT* DAN *BRAND TRUST***

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi  
Program Studi Manajemen



**Disusun Oleh :**

**HASIM AS'ARI**

**NIM : 30401310807**

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEMARANG  
2018**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**PENINGKATAN *BRAND LOYALTY* MELALUI *CUSTOMER  
RELATIONSHIP MANAGEMENT, CUSTOMER INVOLVEMENT* DAN  
*BRAND TRUST***

Disusun Oleh :

Hasim As'ari

30401310807

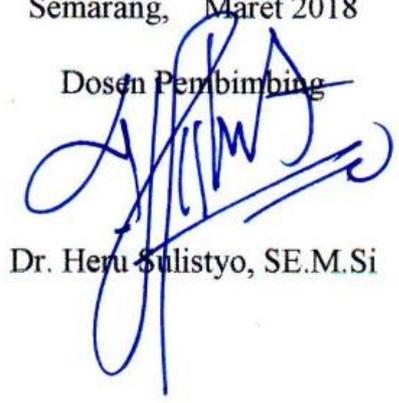
Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya  
dapat diajukan dihadapan sidang panitia ujian skripsi

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, Maret 2018

Dosen Pembimbing



Dr. Heru Sulistyo, SE.M.Si

**HALAMAN PENGESAHAN  
SKRIPSI**

**PENINGKATAN BRAND LOYALTY MELALUI *CUSTOMER  
RELATIONSHIP MANAGEMENT, CUSTOMER INVOLVEMENT*  
DAN BRAND TRUST**

Disusun Oleh :  
Hasim As'ari  
NIM : 30401310807

Telah dipertahankan di depan penguji  
Pada tanggal 02 April 2018

**Susunan Dewan Penguji**

Pembimbing



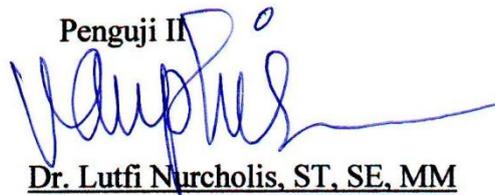
Dr. Heru Sulistyono, SE.M.Si

Penguji I



Dra. Hj. Alfiah Ratnawati, MM

Penguji II



Dr. Lutfi Nurcholis, ST, SE, MM

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
Untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Tanggal. 02 April 2018



Ketua Program Studi Manajemen

Dr. H. Ardian Adhiatma, SE, MM

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Hasim As'ari  
NIM : 30401310807  
Jurusan : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi UNISSULA

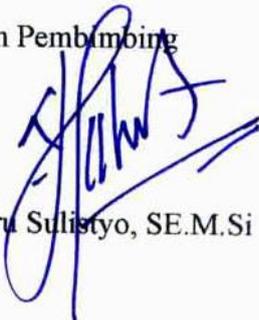
Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: “PENINGKATAN *BRAND LOYALTY* MELALUI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*, *CUSTOMER INVOLVEMENT* DAN *BRAND TRUST*” dan diajukan untuk diuji pada tanggal 23 Maret 2018 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara mengambil atau meniru 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 itu, atau tiru yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Saya bersedia menarik skripsi yang saya ajukan, apabila terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain yang seolah-olah tulisan saya sendiri. Dan saya bersedia bila gelar dan ijazah yang diberikan oleh universitas dibatalkan.

Dosen Pembimbing

Dr. Heru Sulistyono, SE.M.Si



Semarang, Maret 2018

Yang Memberi Pernyataan



## HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### **MOTTO :**

Ilmu itu kehidupan Islam dan tiang jaman, barang siapa mengajarkan ilmu maka Allah menyempurnakan pahalanya, dan barang siapa belajar kemudian mengamalkannya maka Allah mengajarkan kepadanya apa yang belum diketahui

(H.R Abus Syaiikh)

Sesungguhnya hari depan mu lebih baik dari masa lalu mu.

(Surat Adh Dhuha :4)

Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri.

(Surat Ar Ra'd : 11)

Skripsi ini penulis persembahkan kepada :

- ◆ *Kedua orang tua dan saudaraku tercinta yang senantiasa berdoa untuk keberhasilanku dan terimakasih atas semua dorongan serta perhatian yang diberikan*
- ◆ *Sahabat – sahabatku yang selalu bersama di kala senang maupun susah dan selalu memberiku semangat dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.*
- ◆ *Almamater*

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum wr. wb*

Segala puja dan puji syukur kehadiran Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat, taufiq serta hidayah-Nya, sehingga skripsi tentang “*ANALISIS PENINGKATAN BRAND LOYALTY MELALUI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT, CUSTOMER INVOLVEMENT DAN BRAND TRUST*” dapat penulis selesaikan dengan baik.

Adapun maksud dari penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Strata 1 (S1) pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen di Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Atas berkat bantuan dari berbagai pihak yang telah berkenan untuk memberikan segala yang dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini, perkenankanlah penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Heru Sulistyono, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan saran, masukan serta arahan dalam penyusunan skripsi hingga selesai.
2. Olivia Fachrunnisa, SE., MSi., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung, yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan sebagai dasar penulisan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu tercinta yang telah banyak memberikan bantuan baik moril maupun materiil sehingga menjadikan skripsi ini.

5. Semua pihak yang telah memberikan bantuannya dalam penyusunan skripsi ini dari awal hingga akhir.

Penulis menyadari akan kekurangsempurnaan penulisan skripsi ini. Oleh sebab itu segala kritik maupun saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan agar kelak dikemudian hari dapat menghasilkan karya yang lebih baik. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Semarang, Maret 2018

Penulis,

Hasim As'ari