

**PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PRODUK, KUALITAS
LAYANAN DAN KOMUNIKASI PEMASARAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DALAM MENINGKATKAN
LOYALITAS PELANGGAN PADA BANK MANDIRI DAERAH
KALI GAWE SEMARANG**

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan

mencapai derajat sarjana S1

Program Studi Manajemen



Disusun Oleh :

Martoni

NIM : 30401310851

**FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG**

2017

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi

PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PRÖDUK, KUALITAS LAYANAN
DAN KOMUNIKASI PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN PADA BANK
MANDIRI DAERAH KALI Gawe SEMARANG

Disusun Oleh :

Martoni

NIM : 30401310851

Telah disetujui oleh pembimbing dan dipertahankan
di hadapan sidang panitia ujian Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 11 Agustus 2017

Oleh Pembimbing



Drs. Bedjo Santoso, MT, Ph.D

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi

**PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN
DAN KOMUNIKASI PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN
PADA BANK MANDIRI DAERAH KALI GAWI SEMARANG**

Disusun Oleh :

Martoni

NIM : 30401310851

Telah dipertahankan didepan penguji
pada tanggal 22 September 2017

Susunan Dosen Penguji

Pembimbing



Drs. Bedjo Santoso, MT, Ph.D

Penguji I



Dra. Sri Ayuni, MSi

Penguji II




Dra. Hj. Alifah Rathawati, MM

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Tanggal 22 September 2017




Dr. Hendar, SE, MSi

Ketua Program Studi Manajemen

HALAMAN KEASLIAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Martoni

NIM : 30401310851

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

“Pengaruh promosi, kualitas produk, kualitas layanan, komunikasi pemasaran terhadap kepuasan pelanggan dalam meningkatkan loyalitas pada daerah kali gawe” dan diajukan untuk diuji pada tanggal 22 Septeber 2017, 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, tiru atau yang saya ambil dan 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.

Semarang, 25 September 2017

Yang Memberi Pernyataan



Martoni

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

❖ *Motto :*

- *Terkadang kesuksesan saat ini adalah awal dari penderitaan yang lebih besar dan penderitaan saat ini adalah awal kesuksesan yang lebih besar*
- *Kesuksesan adaah tentang seberapa banyak kita menikmati waktu dan bukan tentang seberapa banyak harta melainkan seberapa besar syukur*
- *Jangan pernah mengatakan jangan sampai karena itu kita tidak akan sampai maka yakin usaha sampai*

❖ *Persembahan*

Skripsi ini saya persembahkan untuk keluargaku terutama kepada Ibu danBapak yang tak henti-hentinyamendoakan, mendukungan serta memotivasi saya saat menyusun skripsi, dan tak lupa pula kepada saudara saya yang tak henti-hentinya memberikan masukan dan nasehat nya dan teman-teman seperjuangan.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Puji syukur senantiasa kita panjatkan kehadirat Allah SWT, atas segala limpahan rahmat, karunia dan izin-Nya memberikan ruang dan waktu kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Promis, Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Komunikasi Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan pada Bank Mandiri Daerah Kali Gawe Semarang” dapat terselesaikan. Salawat dan salam juga tetap tercurah kepada Nabi besar Muhammad SAW yang selalu menjadi panutan bagi penulis dalam menjalani kehidupan ini.

Penulisan Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi syarat kelulusan Progran Sastra 1 pada Fakultas Ekonomi prodi Manajemen Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Dengan segala kekurangan sertatanpa mengurangi rasa hormat, penulis mengucapkan ungkapan terima kasih banyak kepada pihak yang selalu memberikan bimbingan, arahan maupun motivasi serta bantuan moril dan materil baik secara langsung maupun tidak langsung selama studi penulis hingga menyelesaikan skripsi. Olehnya itu tanpa mengurangi rasa hormat dan penghargaan dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Drs. Bejo Santoso, MT, Ph.D selaku pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan dan

motivasi serta nasehat demi kesempurnaan pra skripsi ini. Semoga selalu berada dalam lindungan Allah SWT.

2. Ibu Dra Hj. Olivia Fachrunnisa, SE, M.Si selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Ibu Dra. Hj. Alifah Ratnasari, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agungn Semarang.
4. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah banyak memberikan ilmunya selama penulis mengikuti perkuliahan.
5. Seluruh staf Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang atas bantuan dan kerjasamanya selama penulis menempuh pendidikan.
6. Kepada Ibu dan Bapak penulis yang selalu menjadi inspirasi dalam hidupku atas segala perjumpangan, doa dan ketabahan, nasihat dan kasih sayangnya yang tidak akan pernah terbalas dan akan menjadi motivasi disetiap nafasku.
7. Teman-teman seperjuangan bimbingan dan seluruh teman-teman manajemen yang selalu berbagi keceriaan dalam setiap bertemu.
8. Kawan-kawanku dalam organisasi dan kawan-kawan Sulawesi Tenggara yang tak henti-hentinya memberikan motivasi dan saling mengingatkan disaat ketemu.
9. Kepada saudari Karnia yang selalu mengingatkan saya atas tugas dan tanggung jawab sebagai mahasiswa yang menuntut ilmu di tanah Jawa dan motivasi serta bantuan baik secara materi maupun moril.

Penulis menyadari bahwa tidak ada sesuatu didunia ini yang mencapai tingkat sempurna termasuk tulisan ini yang masih jauh dari tingkat kesempurnaan, untuk itu saran dan krtik yang sifatnya membangun dari semua pihak senantiasa penulis harapkan untuk bekal penulis dimasa yang akan datang. Akhir kata, semoga hasil penelitian ini memberikan manfaat bagi mereka yang membacannya.Amin.

Wassaalamu'alaikum Wr. Wb

Semarang, 11Agustus 2017

Penulis

Martoni