

**MODEL PENINGKATAN *BEHAVIORAL LOYALTY* MELALUI
*PREFERENTIAL TREATMENT, INTERPERSONAL
COMMUNICATION* DAN *RELATIONSHIP SATISFACTION*
PADA BRI SYARIAH DI SEMARANG**

SKRIPSI

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



Disusun Oleh :

SITA NONA DARMAYANTI

NIM : 30401310964

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
FAKULTAS EKONOMI
SEMARANG
2018**

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**MODEL PENINGKATAN *BEHAVIORAL LOYALTY* MELALUI
PREFERENTIAL TREATMENT, INTERPERSONAL COMMUNICATION
DAN *RELATIONSHIP SATISFACTION* PADA BRI SYARIAH DI
SEMARANG**

Disusun Oleh :

SITA NONA DARMAYANTI

30401310964

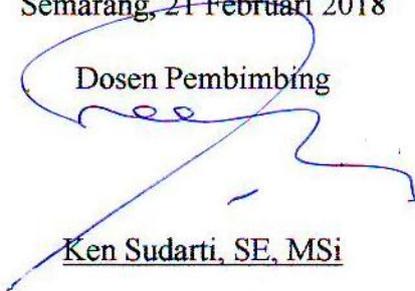
Telah disetujui oleh pembimbing

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 21 Februari 2018

Dosen Pembimbing


Ken Sudarti, SE, MSi

**HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI**

**MODEL PENINGKATAN *BEHAVIORAL LOYALTY* MELALUI
PREFERENTIAL TREATMENT, INTERPERSONAL COMMUNICATION
DAN *RELATIONSHIP SATISFACTION* PADA BRI SYARIAH DI
SEMARANG**

Disusun Oleh :
SITA NONA DARMAYANTI
Nim : 30401310964

Telah dipertahankan di depan penguji
Pada tanggal 29 Januari 2018

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing

Ken Sudarti, SE, MSi

Penguji I

Dra.Hj. Alifah Ratnawati, MM

Penguji II

Drs. Mulyana, MSi

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Tanggal. 21 Februari 2018

Ketua Program Studi Manajemen

Dr.H. Ardhan Adhiatma, SE, MM

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : **Sita Nona Darmayanti**

NIM : **30401310964**

Jurusan : **Manajemen**

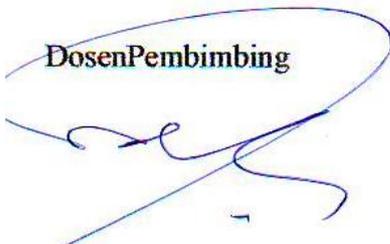
Fakultas : **Ekonomi UNISSULA**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: “*MODEL PENINGKATAN BEHAVIORAL LOYALTY MELALUI PREFERENTIAL TREATMENT, INTERPERSONAL COMMUNICATION DAN RELATIONSHIP SATISFACTION PADA BRI SYARIAH DI SEMARANG*” dan diajukan untuk diuji pada tanggal Januari 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 ijasah yang diberikan oleh universitas dibatalkan.

Dosen Pembimbing



Ken Sudarti, SE, MSi

Semarang, Januari 2018

Yang Memberi Pernyataan



Sita Nona Darmayanti

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

- *Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antara kamu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. Dan Allah mengetahui apa yang kamu lakukan. (Q. S. Al-Mujaadalah :11)*
- *Keberhasilan tidak butuh Kecerdasan Luar Biasa, Keberhasilan bukan disebabkan oleh Keberuntungan, Namun Keberhasilan ditentukan oleh Ukuran dari keyakinan atau Motivasi Kita untuk meraih apa yang kita cita-citakan*

Skripsi ini penulis persembahkan kepada :

- *Kedua orang tua dan kakakku tercinta yang selalu memotivasi dan berdoa untuk keberhasilanku*
- *Sahabat – sahabatku yang selalu memberiku semangat dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.*
- *Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang selalu mendukung, memotivasi, mendoakan, serta membantu dalam menyelesaikan skripsi ini semoga amal kebaikan kalian dibalas oleh Allah SWT. Amin.*
- *Almamater*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr. wb

Puji syukur kehadirat Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat, taufiq serta hidayah-Nya, sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini hingga selesai dengan judul : MODEL PENINGKATAN *BEHAVIORAL LOYALTY* MELALUI *PREFERENTIAL TREATMENT, INTERPERSONAL COMMUNICATION* DAN *RELATIONSHIP SATISFACTION* PADA BRI SYARIAH DI SEMARANG).

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. Ibu Ken Sudarti, SE, MSi selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran dalam membimbing, memberikan saran, masukan serta arahan dalam penyusunan skripsi hingga selesai.
2. Ibu Dra.Hj. Alifah Ratnawati, MM selaku dosen penguji satu
3. Bapak Drs. Mulyana, MSi selaku dosen penguji dua
4. Ibu Dr. Hj. Olivia Fachrunnisa, SE, Msi selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islamsultan Agung (UNISSULA) Semarang

5. Bapak Dr. H. Ardian Adhiatma, SE, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islamsultan Agung (UNISSULA) Semarang
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung, yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan sebagai dasar penulisan skripsi ini.
7. Para nasabah prioritas dan Bank BRI Syariah yang telah memberikan kesempatan penelitian hingga selesai.
8. Bapak, Ibu, dan kakakku tercinta yang telah banyak memberikan bantuan baik moril maupun materiil sehingga menjadikan skripsi ini.
9. Terimakasih untuk orang-orang terdekatku Feira Santika dan Alfian Ristanto Saputra atas semangat, dukungan, saran, dan kebersamaan yang diberikan selama ini.
10. Terimakasih pula untuk teman-temanku Prabowo, Shyfa, Selvia, Yuni, Selvana, Risyad, Riko, Reza, Musa, dan Nova yang sudah bersama-sama dari awal perkuliahan hingga akhir dan memberikan dukungan dan contoh yang baik didalam perkuliahan.
11. Semua pihak yang telah memberikan bantuannya dalam penyusunan skripsi ini dari awal hingga akhir yang tak bisa disebutkan satu persatu.

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, 21 Februari 2018

Penulis,

Sita Nona Darmayanti