

**PENINGKATAN LOYALITAS PELANGGAN MELALUI NILAI
PELANGGAN, REPUTASI MEREK DAN KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi kasus pada Ades di Kota Semarang)

Skripsi

Untuk memenuhi Sebagian Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana S1

Program Studi Manajemen



Disusun Oleh :

Fidda Roini Hasanah

NIM : 30401310795

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

2018

HALAMAN SKRIPSI

Skripsi

**PENINGKATAN LOYALITAS PELANGGAN MELALUI NILAI
PELANGGAN REPUTASI MEREK DAN KEPUASAN PELANGGAN
(Study Kasus Pada Ades di Kota Semarang)**

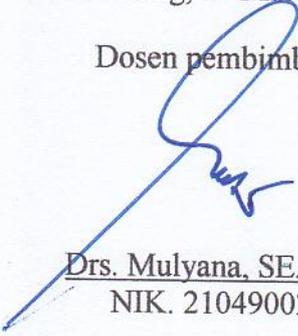
Disusun Oleh:

FIDDA ROINI HASANAH
Nim. 30401310795

Telah di setujui oleh pembimbing dan selanjutnya
dapat diajukan ke hadapan sidang panitia ujian skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 14 Maret 2018

Dosen pembimbing



Drs. Mulyana, SE, M.Si
NIK. 210490020

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama: Fidda Roini Hasanah

Nim : 30401310795

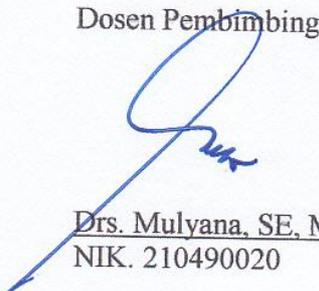
Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **PENINGKATAN LOYALITAS PELANGGAN MELALUI NILAI PELANGGAN REPUTASI MEREK DAN KEPUASAN PELANGGAN (Study Kasus Pada Ades di Kota Semarang)** dan diajukan untuk diuji pada tanggal 14 Maret 2018, adalah hasil karya saya.

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, tiru atau 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. Saya bersedia bila gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas dibatalkan.

Semarang, 14 Maret 2018

Dosen Pembimbing


Drs. Mulyana, SE, M.Si
NIK. 210490020

Yang memberi pernyataan



Fidda Roini Hasanah

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENINGKATAN LOYALITAS PELANGGAN MELALUI NILAI
PELANGGAN REPUTASI MEREK DAN KEPUASAN PELANGGAN**

(Study Kasus Pada Ades di Kota Semarang)

Disusun Oleh:

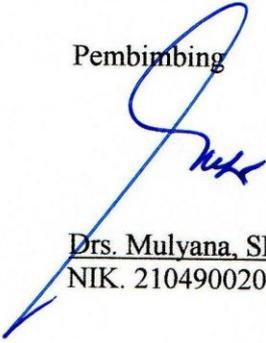
FIDDA ROINI HASANAH

Nim. 30401310795

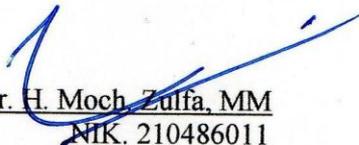
Telah dipertahankan di depan penguji
Pada tanggal, 14 Maret 2018

Susunan Dewan Penguji

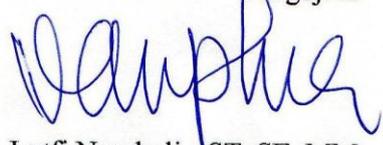
Pembimbing


Drs. Mulyana, SE, M.Si
NIK. 210490020

Penguji I


Dr. H. Moch. Zulfa, MM
NIK. 210486011

Penguji II


Dr. Lutfi Nurcholis, ST, SE, MM
NIK. 210416055

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi
Tanggal 14 Maret 2018

Ketua Program Studi Manajemen


Dr. Ardian Adhiatma, SE, MM
NIK. 210499042

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fidda Roini Hasanah

NIM : 30401310795

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Asal Alamat : Ds. Wringinjajar Rt. 01 Rw. 03 Kec. Mranggen Kab. Demak

E-Mail / No. Hp : Fiddaroini86@gmail.com / 0895343804363

Dengan ini menyatakan karya ilmiah berupa Tugas Akhir / Skripsi dengan judul **“Peningkatan loyalitas pelanggan melalui nilai pelanggan, reputasi merek dan kepuasan pelanggan (studi kasus pada Ades di kota Semarang)”** dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung dan menyetujuinya menjadi Hak bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialih mediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan di publikasikan di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh . apabila dikemudian hari ada pelanggaran hak cipta/plagiarisme dalam karya ilmiah ini, Maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 10 September 2018



Fidda Roini Hasanah

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

- Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya
(QS. Al Baqarah : 286)

- Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan
(QS. Alam Nasyrah : 5)

PERSEMBAHAN :

- Kedua orang tuaku
- Saudaraku
- Sahabat sahabatku
- Almamaterku

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat, hidayah-Nya dan senantiasa memberikan petunjuk, ketenangan serta semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi dengan Judul **PENINGKATAN LOYALITAS PELANGGAN MELALUI NILAI PELANGGAN, REPUTASI MEREK DAN KEPUASAN PELANGGAN (Studi kasus pada ades Semarang)**

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi syarat kelulusan Program setara Sarjana (S1) Fakultas ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, dukungan, bimbingan serta saran dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin menyampaikan terimakasih banyak kepada

1. Ibu Hj. Olivia Fachrunnisa, SE, M.Si Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi UNISSULA Semarang.
2. Bapak Drs. Mulyana, SE, M.Si selaku dosen pembimbing yang tidak pernah bosan dan telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, motivasi, pengarahan dan saran yang berguna bagi penulis.
3. Seluruh dosen dan staff Fakultas Ekonomi UNISSULA Semarang atas ilmu, bantuan dan bimbinganya.

4. Seluruh karyawan Fakultas Ekonomi UNISSULA atas kerjasama dan bantuannya selama menempuh perkuliahan di Fakultas Ekonomi UNISSULA Semarang.
5. Ibok, Bapak dan Adek-adek ku yang selalu memberikan seluruh perhatian, tenaga, kasih sayang dan doa yang tak terhingga.
6. Teman-teman seperjuangan, teman-teman manajemen kelas c angkatan 2013/2014 khususnya sahabat ku Evi, Evie, Hanii yang selalu membantu dan support dan sahabatku Bisquad nurul, diana, pras, anin, zulham, bachtiar, vela yang selalu memotivasi dan memberi semangat.
7. Semua pihak yang telah mendukung terselesainya skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penelitian skripsi ini, karena kesempurnaan hanya milik Allah SWT. Semoga skripsi ini dapat berguna bagi semua pihak yang membaca.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Semarang, 14 Maret 2018

Penulis



Fidda Roini Hasanah