

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
MELALUI KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING**

(Studi Kasus Pada Pengguna Notebook ASUS di Kota Semarang)

Skripsi

Untuk memenuhi sebagian persyaratan

Mencapai derajat sarjana S1

Program Studi Manajemen



Disusun Oleh:

Rois Khanif Amas

Nim : 30401310947

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

2018

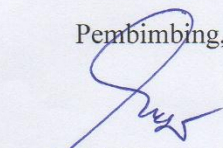
**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi Kasus Pada Pengguna Notebook ASUS di Semarang)**

**Disusun Oleh :
Rois Khanif Amas
Nim : 30401310947**

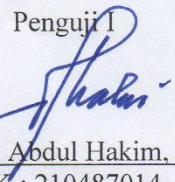
Telah di pertahankan di depan penguji
Pada tanggal 16 September 2018

Susunan Dewan Penguji

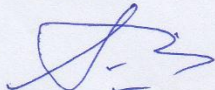
Pembimbing,


Drs. Mulyana, M.Si
NIK : 210490020

Penguji I



Dr. H. Abdul Hakim, M.Si
NIK : 210487014

Penguji II


Dra. Hj. Sitty Yuwalliatin, MM
NIK : 210487014

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Tanggal 16 September 2018

Ketua Program Studi Manajemen


Dr. Ardian Adhmatma, S.E., M.Si
NIK : 210499042

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rois Khanif Amas

NIM : 30401310947

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening”**, yang telah diajukan dan disetujui pada tanggal 16 September 2018 adalah hasil karya saya.

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam tulisan 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 dari penulisan lain, yang saya akui seolah-olah tulisan saya sendiri, kecuali bagian yang bersumber informasinya yang dicantumkan sebagaimana mestinya.

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 juga bersedia bila gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas dibatalkan.

Semarang, 16 September 2018

Yang memberi pernyataan,



Rois Khanif Amas

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

1. *“Barang siapa yang bersungguh-sungguh, sesungguhnya kesungguhan tersebut untuk kebajikannya sendiri.” (Al-Ankabut: 6)*
2. *“Bertaqwalah kepada Allah, maka dia akan membimbingmu. Sesungguhnya Allah mengetahui segala sesuatu.” (Al-Baqarah: 282)*
3. *“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah ada kesulitan ada kemudahan.” (Asy-Syarh: 5-6)*
4. *“Wahai orang-orang yang beriman, bersabarlah engkau dan kuatkanlah kesabaranmu.”*

PERSEMBAHAN :

1. Ibu'e dan Bapak'e tercinta yang selalu memberikan semangat dan doa
2. Mba Ani dan Mas Amas yang selalu memotivasi serta menyokongku
3. Keluarga besar Dimiyati dan Sanyu
4. Sahabat dan teman-temanku yang selama ini telah berbagi kebersamaan
5. Almamaterku tercinta UNISSULA

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puja dan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan anugerah serta melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, *Shalawat* dan *salam* yang tiada putusnya senantiasa penulis kirimkan kepada Nabi *Muhammad Shalallahu'Alaihi Wasallam* yang membimbing kita dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang, yang telah membuka dan mengantarkan nilai-nilai *ilahiyah* dan jalan keselamatan kepada umat manusia. yang merupakan panutan bagi seluruh umat muslim diseluruh dunia tak terkecuali penulis, yang menjadi pedoman bagaimana bersikap dan berperilaku, sehingga skripsi tentang **“PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING”** dapat diselesaikan dengan baik.

Terima kasih dan rasa hormat yang setinggi-tingginya penulis berikan kepada orang tua saya telah senantiasa mengirimkan doa dan memberi dukungan, dan nasihat untuk penulis sehingga segala hambatan dapat penulis lalui dengan mudah dan *Alhamdulillah Robbil Alamin* skripsi ini telah penulis selesaikan. Adapun maksud dari penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat penyelesaian Program Sarjana (S1) Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Semarang.

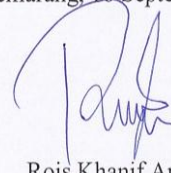
Rasa terima kasih yang amat dalam penulis ingin sampaikan kepada dosen yang telah mengantarkan penulis pada level pendidikan program Sarjana (S1) sebagai berikut:

1. Ibu Dr. Olivia Fachrunisa, SE, Phd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
2. Drs. Mulyana, M. Si selaku dosen pembimbing dan mengarahkan penulisan dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak, Ibu, saudara dan saudariku yang selalu memberikan doa dan bantuannya baik moral maupun materi sehingga skripsi dapat selesai.
4. Bapak atau Ibu guru yang selama ini mendidik penulis hingga mampu sampai ke tingkat pendidikan yang lebih tinggi.
5. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Unissula Semarang yang memberikan pelajaran serta motivasi dan dinamika keilmuan.
6. Teman-teman angkatan 2013 Fakultas Ekonomi UNISSULA Semarang yang penulis tidak dapat sebutkan satu-persatu, atas dukungan dan kerja samanya kepada penulis selama mengikuti proses perkuliahan.
7. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi dari awal hingga akhir.

Semoga Allah SWT segera membalas segala bentuk kebaikan seluruh pihak-pihak yang terkait, dimana mereka telah rela berkorban waktu, tenaga, pikiran, dan membagi ilmunya kepada penulis dengan penuh kesabaran dan keikhlasan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi siapapun, dimanapun, dan kapanpun dibutuhkan. Kesempurnaan hanyalah milik Allah Ta'ala semata. Penulis hanyalah manusia biasa yang tidak lepas dari beberapa kekurangan. Oleh karena itu, skripsi ini masih terdapat kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu penulis dengan senang hati dan bijaksana menerima segala saran dan kritik yang

sifatnya membangun untuk perbaikan ilmu pengetahuan di masa-masa
mendatang. Akhir kata dari penulis ucapkan terima kasih.

Semarang, 16 September 2018



Rois Khanif Amas