

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
*SERVICESCAPE* TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN  
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
(Studi Kasus Pada Industri Toko Jam di Kota Semarang)**

**Skripsi**

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan  
Mencapai derajat sarjana S1**

**Program Studi Manajemen**



**Disusun Oleh:**

*Sahrul Romadhon*

**Nim : 30401310950**

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

**2018**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *SERVICESC*APE  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN  
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
(Studi Kasus Pada Industri Toko Jam di Kota Semarang)**

**Disusun Oleh :  
Sahrul Romadhon  
Nim : 30401310950**

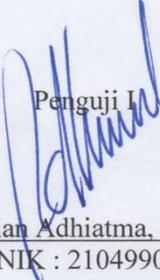
Telah di pertahankan di depan penguji  
Pada tanggal 16 September 2018

Susunan Dewan Penguji

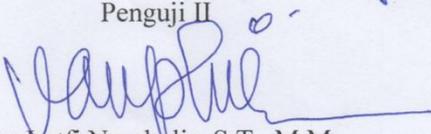
Pembimbing,

  
Drs. H. Marno Nugroho, M.M  
NIK : 210491025

Penguji I

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

Penguji II

  
Dr. Lutfi Nurcholis, S.T., M.M  
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 Adhiatma, S.E., M.Si  
NIK : 210499042

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

**Nama : Sahrul Romadhon**

**Nim : 30401310950**

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Servicescape* terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening”**, telah diajukan dan diuji 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 ijasah yang diberikan oleh Universitas dibatalkan.

Semarang, 16 September 2018

Yang memberi pernyataan,



Sahrul Romadhon

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO :

1. *"Dan bahwa manusia hanya memperoleh apa yang telah diusahakannya, dan sesungguhnya usahanya itu kelak akan diperlihatkan (kepadanya), kemudian akan diberi balasan kepadanya dengan balasan yang paling sempurna."* (An-Najm 39-41)
2. *"Dan sesungguhnya bagi kamu ada (malaikat-malaikat) yang mengawasi (pekerjaanmu), yang mulia (di sisi Allah) dan yang mencatat (perbuatanmu), mereka mengetahui apa yang kamu kerjakan."* (Al-Infithar 10-12)
3. "Kesadaran adalah matahari, kesabaran adalah bumi, keberanian menjadi cakrawala, dan perjuangan adalah pelaksanaan kata-kata." (WS Rendra)

### PERSEMBAHAN :

1. Ibu dan ayahku tercinta yang selalu memberikan semangat dan do'a
2. Mama dan papa ku tercinta yang selalu menyayangiku
3. Kakak-kakak dan adikku yang selalu mendukungku
4. Keluarga besar Cipto Hartono
5. Mylovely little angel yang selalu mendukung dan menyemangatiku
6. Saudara, sahabat dan teman – temanku yang selama ini telah berbagi kebersamaan
7. Almamaterku tercinta UNISSULA

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan 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 merupakan nabi agung dan terbaik sepanjang zaman kehidupan, yang telah membuka dan mengantarkan nilai-nilai *ilahiyah* dan jalan keselamatan kepada umat manusia.yang merupakan panjutan bagi seluruh umat muslim dileruruh dunia tak terkecuali penulis, yang menjadi pedoman bagaimana bersikap dan berperilaku, sehingga Skripsi tentang **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *SERVICESCAPE* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING”** dapat diselesaikan dengan baik.

Terima kasih dan rasa hormat yang setinggi-tingginya penulis berikan kepada kedua orang tua, Ibu *MARYAM* dan Ayah *ALM. TRY EDY WINARNO* yang telah senantiasa mengirimkan Do'a dan memberi dukungan, dan nasihat untuk penulis sehingga segala hambatan dapat penulis lalui dengan mudah dan *“Alhamdulillah Robbil Alamin”* skripsi ini telah penulis selesaikan tepat pada waktunya. Adapun maksud dari penulisan skripsi ini adalah sebagai salah – satu syarat penyelesaian Program Sarjana (S1) Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Semarang.

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

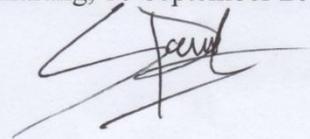
1. Hj. Olivia Fachrunnisa, SE, M.Si, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan kesempatan studi di Fakultas Ekonomi.
2. Drs. H. Marno Nugroho, M.M, selaku dosen pembimbing dan mengarahkan penulisan dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Ayah, Ibu dan saudara-saudariku yang selalu memberikan doa dan bantuannya baik moral maupun materiil sehingga Skripsi ini dapat selesai.
4. Bapak / Ibu dosen 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



Sahrul Romadhon