

**PENGARUH KEPERCAYAAN, WORD OF MOUTH,  
DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN  
DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS  
PELANGGAN**

**(Studi Pelanggan pada Toko Pakaian Pasar Bintoro Demak)**

**Skripsi**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan**

**Mencapai Derajat Sarjana S1**

**Program Studi Manajemen**



**Disusun Oleh :**

**Mohammad Hasanudin**

**Nim : 30401411333**

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEMARANG  
2018**

## HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Nama : Mohammad Hasanudin  
NIM : 3040141333  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Manajemen  
Judul Skripsi : PENGARUH KEPERCAYAAN, WORD OF MOUTH, DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN (Studi Pelanggan pada Toko Pakaian Pasar Bintoro Demak)  
Dosen Pembimbing : Dra. Alifah Ratnawati, SE., MM.

Semarang, 10 September 2018

Menyetujui

Ketua Jurusan Manajemen



**Dr. H. Ardian Adhiatma, SE., M.M**

Dosen Pembimbing

**Dra. Alifah Ratnawati, SE., MM.**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH KEPERCAYAAN, WORD OF MOUTH DAN NILAI  
PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN DALAM MENINGKATKAN  
LOYALITAS PELANGGAN  
(Studi Pelanggan pada Toko Pakaian Pasar Bintoro Demak)**

**Disusun oleh :  
Mohammad Hasanudin  
NIM. 30401411333**

Telah dipertahankan di depan penguji

Pada tanggal 24 September 2018


**Susunan Dewan Penguji**

Pembimbing



Dra. Alifah Ratnawati, SE., MM

Penguji



Dr. Asyhari, SE., MM



Dra. Sri Ayuni, MSi

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi Tanggal 24 September 2018

**Ketua Program Studi Manajemen**



Dr. H. Ardian Adhiatma, S.E., M.M.

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mohammad Hasanudin

Nim : 30401411333

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **“PENGARUH KEPERCAYAAN, WORD OF MOUTH DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN (Studi Pelanggan pada Toko Pakaian Pasar Bintoro Demak)”** akan diajukan untuk diuji pada tanggal 24 September 2018 adalah hasil karya saya.

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara meniru kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulisan 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 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 juga bersedia bila gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas dibatalkan.

Dosen Pembimbing



Dra. Alifah Ratnawati, SE., MM.

Semarang, 17 September 2018

Yang memberikan pernyataan



Mohammad Hasanudin

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

“Nothing Lasts Forever, We Can Change the Future”

“Love and Hope are the Two Greatest Inventions”

“We Can Do It”

### **PERSEMBAHAN**

Karya ini saya persembahkan untuk keluarga tercinta,  
para teman serta sahabat, Universitas, dan masyarakat luas khususnya para  
pedagang pasar Bintoro Demak

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya yang sangat berlimpah kepada saya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi saya tanpa hambatan yang cukup berarti. Sholawat serta salam saya haturkan kepada Rasul kita, Nabi Muhammad SAW, yang telah membimbing umatnya agar senantiasa berada pada jalan yang benar, jalan yang diridoi Allah SWT. Penulisan skripsi ini dipergunakan sebagai syarat kelulusan strata 1 di program studi manajemen UNISSULA Semarang.

Pada kesempatan kali ini, dengan segala kerendahan hati saya ingin menyampaikan terima kasih atas bantuan, bimbingan, dukungan, semangat serta doa, baik langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tua saya yang sangat saya cintai yaitu Ayahanda Soni Shonhaji dan Ibunda Nanik Aisyati yang dengan sabar dan penuh kasih sayang selalu mencurahkan perhatian, dukungan, bimbingan serta nasihat dan doa yang tiada henti kepada saya.
2. Ibu Dra. Hj. Alifah Ratnawati, SE, MM, selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dan dengan sabar membimbing serta memberikan arahan, nasihat, dan semangat sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Olivia Fachrunnisa, SE., M.Si, selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
4. Ibu Ken Sudarti, SE., MM sebagai dosen wali yang telah memberikan banyak arahan dan nasihat selama ini.
5. Bapak Dr. H. Ardian Adhitama, SE., MM, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
6. Para dosen dan staff pengajar pada Program S1 Manajemen Fakultas Ekonomi UNISSULA yang telah memberikan bekal ilmu kepada saya.
7. Sahabat-sahabat baikku, terimakasih atas semangat, dukungan dan kebersamaan kalian selama ini.

8. Adikku tercinta, Sonia Shinta Dewi yang telah mendukung saya menyelesaikan skripsi ini.
9. Semua pihak yang telah membantu saya yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu namanya.

Penulisan skripsi masih jauh dari kata sempurna karena saya menyadari akan keterbatasan pengetahuan saya. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang mendukung untuk menyempurnakan tulisan ini sangat saya harapkan. Akhir kata, saya berharap skripsi ini bermanfaat bagi diri saya dan bagi pembaca.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 10 September 2018



Mohammad Hasanudin