

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN UNTUK MENINGKATKAN
LOYALITAS KONSUMEN**

(Studi pada Konsumen Butik Shafira Collection Demak)

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan

Mencapai Derajat Sarjana SI

Program Studi Manajemen



Disusun oleh:

Puput Wulandari

Nim : 30401411400

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

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN UNTUK MENINGKATKAN
LOYALITAS KONSUMEN**

Disusun Oleh :

Puput Wulandari

30401411400

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya
dapat diajukan ke hadapan sidang panitia ujian skripsi

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 18 Juli 2018

Pembimbing



Moch. Tholib, SE. MSi

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN UNTUK MENINGKATKAN
LOYALITAS KONSUMEN**

Disusun Oleh :

Puput Wulandari

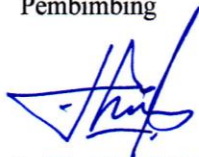
Nim : 30401411400

Telah dipertahankan didepan penguji

Pada tanggal 31 Agustus 2018

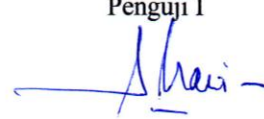
Susunan Dewan Penguji

Pembimbing



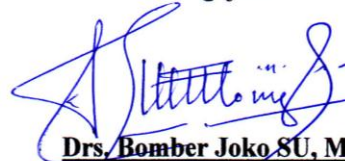
Moch. Tholib, SE, MSi

Penguji I



Drs. H. Asyhari, SE, MM

Penguji II



Drs. Bomber Joko SU, MM

Skripsi Ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonom

Tanggal 31 Agustus 2018



Dr. H. Ardian Adhiatma, MM

Ketua Program Studi Manajemen

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto : “Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari satu urusan) maka kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada ALLAH SWT hendaknya kamu berharap”

Persembahan :

Sujud Syukur kepada Allah SWT kupersembahkan hasil usahaku dan terima kasihku kepada :

- Yang teristimewa kedua orang tuaku Ayah dan Ibu, yang slalu bersedia memberiku cinta dan kasih sayang tiada henti, mendidik dan membimbingku hingga dewasa, mengajarkanku untuk pantang menyerah, selalu bersabar dan ikhlas, bersikap bijak dan tidak emosional. Ridho Allah adalah Ridho Orang tua. Terimakasih atas doa yang kalian panjatkan untuk kebaikan dan kebahagiaanku.
- Untuk Adikku Tercinta Wiwik Wijayanti yang selalu memberikan senyum Penyemangat untuk membantu dalam penyelesaian skripsiku.
- Seseorang yang selalu setia menemani dan mmeberikan motivasi selama penyelesaian studiku. Bagas Susanto Manan
- Sahabat-sahabatku, Septiani, Arum, Bagas, Zana, Sonia, Mita, Ana, serta rekan-rekan Mahasiswa Manajemen Angkatan 2014, terimakasih telah menjadi sahabat terbaik untukku.
- Almamaterku tercinta Universitas Islam Sultan Agung Semarang 2014.

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **PUPUT WULANDARI**

NIM : **30401411400**

Jurusan : **MANAJEMEN**

Fakultas : **EKONOMI UNISSULA**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS KONSUMEN”** 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 atau saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberi pengakuan pada penulis asli. Skripsi ini adalah hasil karya saya, segala bentuk kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini adalah tanggung jawab saya.

Dosen Pembimbing



Moch. Tholib, SE. MSi

Semarang, 31 Agustus 2018

Memberi pernyataan



Puput Wulandari

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT yang mana telah melimpahkan taufiq, segala rahmat, serta hidayah-Nya dan senantiasa memberikan petunjuk, ketenangan serta semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS KONSUMEN.” Penulisan Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi syarat kelulusan Program Strata 1 (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 terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Hj. Olivia Fachrunnisa, SE, M.Si, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Unissula Semarang.
2. Bapak Dr. H. Ardian Adhiatma, SE, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Unissula Semarang.
3. Bapak Moch, Tholib, SE, Msi selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, motivasi, pengarahan dan saran yang sangat berguna bagi penulis.
4. Seluruh dosen dan staff karyawan Fakultas Ekonomi Unissula atas kerja sama dan bantuannya selama menempuh perkuliahan di Fakultas Ekonomi Unissula Semarang.

5. Ibu, Bapak dan Adik yang selalu memberikan perhatian, semangat, kasih sayang, do'a dan juga materi yang tiada terhingga.
6. Terima Kasih untuk sahabat-sahabat saya Septiani, Cahya Arum sari, Eva Nurdiana Lestari, Asmarita, Siti Mahfudhoh, Zana Asfarina, Nur Hasanah, Mita Anggraeni, Sonia Aditya wulandari, yang selalu memotivasi dan memberi dukungan penulis selama ini. Penulis berharap dengan penulisan Skripsi ini dapat menjadi awal kesuksesan dalam membahagiakan orang tua dan saudara-saudara ku.
7. Teman-teman seperjuangan bimbingan, teman-teman manajemen kelas G angkatan tahun 2014/2015 Unissula.
8. Semua pihak yang telah mendukung terselesaikannya Skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan pra skripsi ini. Karena kesempurnaan hanya milik ALLAH SWT. Semoga pra skripsi ini dapat berguna bagi semua pihak yang membaca.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 18 Juli 2018
Penulis

Puput Wulandari