

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING**

**(Studi Kasus Pada Konsumen Naava Green Natural Skin
Care Semarang)**

Skripsi

Untuk memenuhi sebagian persyaratan

Mencapai derajat Sarjana S1



Disusun Oleh :

Putri Ratnasari

Nim : 30401411404

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

2018

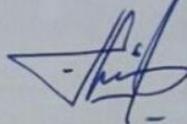
SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING (Studi Kasus Pada Konsumen Naava Green
Naturan Scen Care Semarang)

Disusun Oleh :
Putri Ratnasari
Nim : 30401411404

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya
Dapat diajukan dihadapan sidang panitia ujian skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 24 Juli 2018

Pembimbing



H. Moch Tholib, SE, MSi

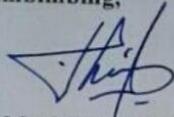
**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN
KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

Disusun Oleh :
Putri Ratnasari
Nim : 30401411404

Telah dipertahankan di depan penguji
Pada tanggal 3 September 2018

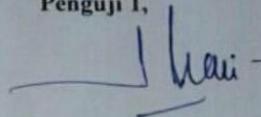
Susunan Dewan Penguji

Pembimbing,



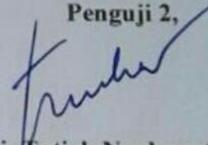
H. Moch Tholib, SE, MSi

Penguji 1,



Drs. H. Asyhari, SE, MM

Penguji 2,



Prof. Dr. Hj. Fatiek Nurhavati, MM

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Tanggal 3 September 2018



Dr. H. Ardian Adhiatma, MM

Ketua Program Studi Manajemen

MOTTO

“Agar sukses, kemauanmu untuk berhasil harus lebih besar dari ketakutan akan kegagalan. Serta hidup tidak selalu melihat apa yang ada didepan, sesekali melihat kebelakang untuk pembelajaran kedepannya agar menjadi pribadi yang lebih baik dari sebelumnya”.

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. *Allah S.W.T*
2. *Kedua orang tua, bapak Darwono dan ibu Ru'inah*
3. *Kedua kakak yaitu Anton Yudhi Pranoto dan Hery Prabowo*
4. *Kedua kakak ipar yaitu Wisudhani Izza Amartha dan Yulia Wildani*

Istikharoh

5. *Teman-teman kost Green A*

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Putri Ratnasari

Nim : 30401411404

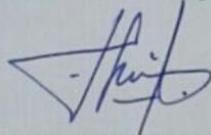
Menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **"PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING"** dan diajukan untuk diuji pada tanggal 3 September 2018 adalah asli karya saya.

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 tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada 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

Semarang, 3 September 2018

Dosen Pembimbing,



H. Moch Tholib, SE, MSi

Yang Bertanda Tangan



METERAI
TEMPEL
Rp. 6000
ENAM RIBURUPIAH

Putri Ratnasari

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Putri Ratnasari
Nim : 30401411404
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Alamat : Ds sukorejo rt/rw 02/03, Ulujami, Pemalang
No.HP/Email : 089623692529/putriratna.ips4@gmail.com

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa skripsi dengan judul :

“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Kasus Pada Konsumen Naava Green Natural Skin Care Semarang)”

Dan menyetujui menjadi hak milik Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif untuk disimpan, dialih mediakan, diolah dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya 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 terbukti ada pelanggaran Hak Cipta Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung pribadi tanpa melibatkan pihak Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 2 September 2018

METERAI
TEMPEL
00865AFF253742815
6000
ENAM RIBURUPIAH
Putri Ratnasari

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah S.W.T yang maha pengasih dan penyayang, kami panjatkan puji syukur atas kehadiran-Nya, sehingga penulis dapat mengajukan usulan penelitian skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Kasus Pada Konsumen Naava Green Natural Skin Care Semarang)”**

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya bantuan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan usulan penelitian Skripsi kepada :

1. Bapak Moch Tholib, SE, MSi selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan yang baik sehingga penulisan penelitian ini dapat terselesaikan.
2. Ibu Hj. Olivia Fachrunnisa, SE., M.Si., Ph.D selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Bapak Dr. H. Ardian Adhiatma, SE, MM selaku ketua program Studi Manajemen.
4. Bapak Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan bekal Ilmu Pengetahuan kepada penulis.

5. Orang tua tercinta yang telah memberikan dukungan baik semangat maupun materi yang membuat penulis lebih semangat untuk menyelesaikan tulisan ini
6. Teman-teman tercinta yang selalu memberikan dukungan berupa semangat dalam menyelesaikan tulisan ini.
7. Semua pihak yang telah membantu semoga Allah berkenan membantu membalas budi. Akhir kata penulis berharap semoga hasil penulisan ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca maupun pihak yang berkepentingan.

Semarang, 24 Juli 2018

Putri Ratnasari