

***CUSTOMER SERVICE STRATEGY ON MARKETING
PERFORMANCE: ROLE MARKETING INNOVATIVENESS
AND BRAND MANAGEMENT CAPABILITY***

Skripsi

Untuk memenuhi sebagian persyaratan

Mencapai derajat Sarjana S1

Program Studi Manajemen



Disusun Oleh :

Hanifah Azhar Windyasari

Nim : 30401511752

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

2019

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi

***CUSTOMER SERVICE STRATEGY ON MARKETING PERFORMANCE:
ROLE MARKETING INNOVATIVENESS AND BRAND MANAGEMENT
CAPABILITY***

Disusun Oleh:

Hanifah Azhar Windyadari

Nim : 30401511752

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya dapat diajukan

kehadapan sidang panitia ujian usulan penelitian skripsi

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 9 Februari 2019



Dr. Hendar, SE, MSi

NIK. 210499041

**CUSTOMER SERVICE STRATEGY ON MARKETING PERFORMANCE
ROLE: MARKETING INNOVATIVENESS AND BRAND
MANAGEMENT CAPABILITY**

Disusun oleh :

Hanifah Azhar Windyasari

NIM : 30401511752

Telah di pertahankan di depan penguji

Pada tanggal 25 Februari 2019

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing

Dr. Hendar, SE, M.Si

NIK. 210499041

Penguji

Dr. H. Moch Zulfa, SE, MM

NIK. 210486011

Dr. H. Asyhari, SE, MM

NIK. 210491022

Skripsi ini diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Tanggal 25 Februari 2019

Ketua Program Studi Manajemen

Dr. H. Afifah, Adhiatma, SE, MM

NIK. 210499042

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : HANIFAH AZHAR WINDYASARI

NIM : 30401511752

Dengan ini saya nyatkan bahwa Karya Tulis Ilmiah yang berjudul:

*CUSTOMER SERVICE STRATEGY ON MARKETING PERFORMANCE : ROLE
MARKETING INNOVATIVENESS AND BRAND MANAGEMENT CAPABILITY*

Adalah benar hasil karya saya dan pernah kesadaran bahwa saya tidak melakukan tindakan plagiasi atau mengambil alih seluruh atau sebagian besar karya tulis orang lain tanpa menyebutkan sumbernya. Jika saya terbukti melakukan tindakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Semarang, 7 April 2019



Hanifah Azhar Windyasari

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“Mencari Ilmu itu adalah wajib bagi setiap muslim laki – laki maupun muslim perempuan” (HR. Ibnu Abdil Barr)

“Even if other people say otherwise, if you believe in yourself, you can do everything.”

PERSEMBAHAN :

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua tercinta, keluarga besar, sahabat dan semua yang terlibat dalam pembuatan.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Segala puji dan syukur bagi penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat serta karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Pra Skripsi dengan judul “Customer Service Strategy On Marketing Performance : Role Marketing Innovativeness and Brand Management Capability”. Shalawat serta salam serta dalam penulis sampaikan kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW yang nantikan syafaatnya di yaumul akhir.

Penulisan pra skripsi ini merupakan kewajiban untuk melengkapi tugas serta syarat guna menyelesaikan program strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Islam Sultan Agung Semarang. Pra skripsi ini tidak akan berhasil tanpa bantuan dan dukungan dari beberapa pihak selama penyusunan pra skripsi ini, oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Kedua orang tua tercinta Bapak Rezki Sulistyanto Soediby, S.H dan Ibu Sri Sadtiti, S.Pd., M.Si yang tidak henti – hentinya mengirimkan doa dan memberikan dukungan dalam segala hal, serta kakak saya tercinta Habibah Afianti Windyaswara,S.H yang memberi semangat dan motivasi.
2. Ibu Hj.Olivia Fachrunnisa, S.E, M.Si., Ph.D, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Semarang.

3. Bapak Dr.Hendar, S.E., M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan dukungan dan arahan kepada penulis sehingga dapat selesai skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
4. Segenap dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Semarang. Yang telah memberikan ilmu selama penulis menjadi mahasiswa, semoga ilmu yang diajarkan dapat bermanfaat dan mendapat balasan dari Allah SWT.
5. Sahabat – sahabatku Diptya DSN, Nabila Aisyahna, Fini, Libran, Fitri, Izza, Adlin, Nadia, Mirza, Adhit dan Angel terimakasih atas segala bantuan, motivasi pelajaran hidup dan pengalaman menyenangkan lainnya.
6. Teman-teman seperjuangan Fakultas Ekonomi Kelas EC1 2016 Manajemen yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih atas kesan-kesan selama penulis menimba ilmu.

Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi penulis, umumnya bagi pembaca. Sekian dan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Semarang, Februari 2019

Hanifah Azhar Windyasaki