

**PENINGKATAN BRAND IMAGE MELALUI SHARIA
RELATIONSHIP MARKETING DENGAN CUSTOMER VALUE
DAN CUSTOMER SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING**

(Studi Kasus Pada Outlet Zoya Semarang)

**Skripsi
Untuk memenuhi sebagian persyaratan
Mencapai derajat Sarjana S1**

Program Studi Manajemen



**DISUSUN OLEH :
DZIKRI RAMADHAN
NIM : 30401411215**

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEMARANG
2019**

HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Nama : Dzikri Ramadhan
NIM : 30401411215
Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Manajemen
Judul Skripsi : **PENINGKATAN *BRAND IMAGE* MELALUI *SHARIA RELATIONSHIP MARKETING* DENGAN *CUSTOMER VALUE* DAN *CUSTOMER SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Kasus Pada Outlet Zoya Semarang)**

Dosen Pembimbing : Dr. H. Moch Zulfa, MM

Semarang, 5 Maret 2019

Menyetujui

Ketua Jurusan Manajemen



Dr. H. Ardian Adhiatma, SE, MM

Dosen Pembimbing

Dr. H. Moch Zulfa, MM

HALAMAN PENGESAHAN

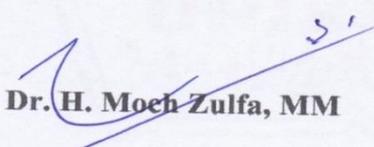
**PENINGKATAN *BRAND IMAGE* MELALUI *SHARIA RELATIONSHIP*
MARKETING DENGAN *CUSTOMER VALUE* DAN *CUSTOMER*
SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi Kasus Pada Outlet Zoya Semarang)**

Disusun Oleh :
Dzikri Ramadhan
NIM : 30401411215

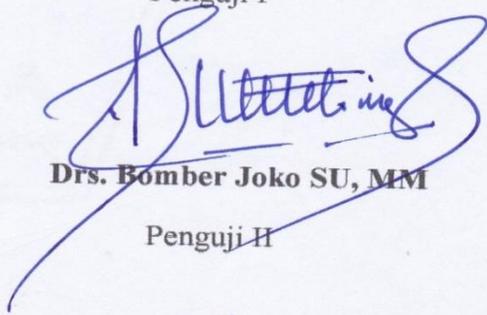
Telah dipertahankan di depan penguji
Pada tanggal 2 November 2018

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing


Dr. H. Moch Zulfa, MM

Penguji I


Drs. Bomber Joko SU, MM

Penguji II


Dra. Sri Ayuni, Msi

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Tanggal 2 November 2018


Dr. H. Ardian Achiatma, SE, MM

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dzikri Ramadhan

NIM : 30401411215

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Peningkatan *Brand Image* melalui *Sharia Relationship Marketing* dengan *Customer Value* dan *Customer Satisfaction* sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Outlet Zoya Semarang)” merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak terdapat sebagian atau keseluruhan tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara meniru atau mengambil kalimat yang menunjukkan gagasan atau pemikiran atau pendapat dari penulis lain, yang kemudian saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya tiru, salin atau saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan dari penulis aslinya.

Semarang, 2 November 2018

Dosen Pembimbing


Dr. H. Moch Zulfa

Yang Menyatakan




Dzikri Ramadhan

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dzikri Ramadhan
NIM : 30401411215
Program Studi : Manajemen
Alamat Asal : Jl. Sukma A. Ningrat RT. 05 Kec. Arsel, Kab. KTW Barat
No. hp/ email : 082155631718 / dzikriramadhan26@gmail.com

Dengan ini menyatakan karya ilmiah berupa Skripsi dengan judul :

“PENINGKATAN BRAND IMAGE MELALUI SHARIA RELATIONSHIP MARKETING DENGAN CUSTOMER VALUE DAN CUSTOMER SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Kasus Pada Outlet Zoya Semarang)”.

dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non- eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiatisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 4 April 2019
Yang Menyatakan,



Dzikri Ramadhan
NIM : 30401411215

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain)”.

Q.S Al - Insyirah : 6 – 7

“don’t give up whwn you still have something to give. Nothing is really over until the moment you stop trying”.

Brian Dyson

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

1. Almarhumah ibunda tercinta dan Abah, Ananda Arimanda, Muhammad Waliannur, serta seluruh keluarga besar yang selalu memberikan motivasi, semangat dan doa.
2. Semua teman – teman yang selalu memberikan semangat dan doa khususnya Ules Lucky Dibyanti dan Linda Ariyanti.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Assalamu'alaikum, Wr. Wb

Alhamdulillahirobbil'alamin, dengan mengucapkan puji syukur kehadira Allah SWT yang melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul : **“PENINGKATAN *BRAND IMAGE* MELALUI *SHARIA RELATIONSHIP MARKETING* DENGAN *CUSTOMER VALUE* DAN *CUSTOMER SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING”**.

Penulisan Skripsi ini dibuat sebagai pelengkap tugas dan salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen di Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Dalam penyusunan Skripsi ini, saya ingin menyampaikan rasa terima kasih atas dukungan dan saran baik secara langsung maupun tidak langsung kepada :

1. Bapak Dr. H. Moch. Zulfa, MM., selaku Dosen Pembimbing dan Dosen Wali yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pemikiran dalam memberikan saran, petunjuk, semangat dan bimbingan dengan sabar dalam penyelesaian skripsi ini.

2. Ibu Hj. Oliva Fahrnunissa, SE, Msi, Ph. D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Bapak Dr. Ardian Adhiatma, MM., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Uuniversitas Islam Sultan Agung Semarang.
4. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah banyak memberikan ilmu dan pengalaman baru.
5. Almh. Mama tercinta, Abah, Manda, Kakak-kakak serta seluruh keluarga besar yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang tidak pernah lelah untuk mendoakan, menyemangati dan memberikan berbagai dukungan.
6. Sahabat terbaik Ules, Linda, Yunita, Arya, Jafar, dan semua yang tidak bisa disebutkan secara satu persatu.
7. Seluruh pihak-pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi.

Semoga Allah SWT berkenan membalas semua kebaikan bagi pihak-pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Akhir kata, semoga hasil penulisan ini memberikan manfaat bagi pembaca maupun pihak-pihak yang berkepentingan.

Jazakallah khairan katsira, Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Semarang, 5 Maret 2019

Penulis

Dzikri Ramadhan