

**ANALISIS PENGARUH *CUSTOMER DELIGHT*
DAN *BRAND TRUST* TERHADAP *CUSTOMER*
LOYALTY DENGAN *BRAND PREFERENCE*
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Mencapai Gelar S1 Sederajat

Program Studi Manajemen



Oleh :

Nila Masalikul Masruroh

30401411375

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

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi

**ANALISIS PENGARUH *CUSTOMER DELIGHT*
DAN *BRAND TRUST* TERHADAP *CUSTOMER*
LOYALTY DENGAN *BRAND PREFERENCE*
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

Disusun oleh :

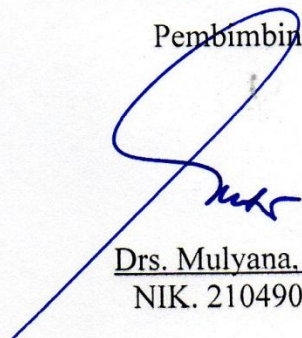
Nila Masalikul Masruroh

30401401411375

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, 12 Maret 2019

Pembimbing,



Drs. Mulyana, M.Si
NIK. 210490020

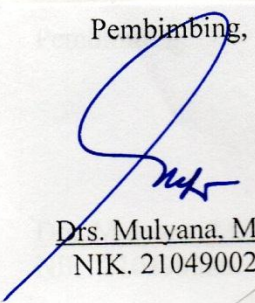
**ANALISIS PENGARUH *CUSTOMER DELIGHT*
DAN *BRAND TRUST* TERHADAP *CUSTOMER*
LOYALTY DENGAN *BRAND PREFERENCE*
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

**Disusun Oleh :
Nila Masalikul Masruroh
Nim : 30401411375**

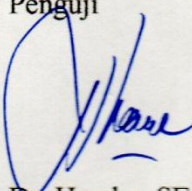
Telah dipertahankan di depan penguji
Pada tanggal 15 Maret 2019

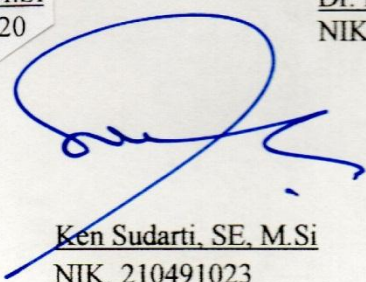
Susunan Dewan Penguji

Pembimbing,


Drs. Mulyana, M.Si
NIK. 210490020

Penguji


Dr. Hendar, SE, M.Si
NIK. 210499041


Ken Sudarti, SE, M.Si
NIK. 210491023

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Tanggal 15 Maret 2019

Ketua Program Studi Manajemen


Dr. H. Archan Achmatma, SE, M.M.
NIK. 210499042



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nila Masalikul Masruroh

NIM : 30401411375

Dengan ini saya nyatkan bahwa Karya Tulis Ilmiah yang berjudul:

**“ANALISIS PENGARUH *CUSTOMER DELIGHT* DAN *BRAND TRUST* TERHADAP
CUSTOMER LOYALTY DENGAN *BRAND PREFERENCE* SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING”**

Adalah benar hasil karya saya dan penuh 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, 15 Maret 2019



Nila Masalikul Masruroh

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nila Masalikul Masruroh

NIM : 30401411375

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Alamat Asal : Ds. Tanjung Baru Rt. 002 Rw. 004 Kec. Bukit Kemuning Kab.
Lampung Utara

No. HP / Email : 081225159447/ nilamasalikul@gmail.com

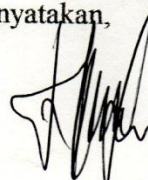
Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa ~~Tugas Akhir~~/Skripsi/Tesis/Disertasi* dengan judul :

**“ANALISIS PENGARUH *CUSTOMER DELIGHT* DAN *BRAND TRUST* TERHADAP
CUSTOMER LOYALTY DENGAN *BRAND PREFERENCE* SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING”**

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 nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan 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 , 15 Maret 2019
menyatakan,



Nila Masalikul Masruroh

*Coret yang tidak perlu

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

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

(Al-Insyirah: 6-7)

Barang siapa yang bersungguh-sungguh pasti akan berhasil
Tidak ada daya dan kekuatan kecuali dengan pertolongan Allah.

(HR. Bukhori)

Skripsi ini saya persembahkan kepada

Bapak dan Ibu tercinta

Adik-adikku tersayang

Saudaraku dan sahabatku tersayang

Orang yang menyayangiku

Pembaca yang budiman

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena dengan rahmat, karunia, serta taufik dan hidayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini. Shalawat serta salam semoga senantiasa terlimpah kepada Nabi Muhammad SAW beserta seluruh keluarga dan sahabatnya yang selalu kita nantikan syafaatnya di hari akhir. Penulisan penelitian ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana pada program studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang. Skripsi ini berjudul “Analisis *Customer Delight* dan *Brand Trust* terhadap *Customer Loyalty* dengan *Brand preference* sebagai Variabel Intervening”.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. Mulyana, M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar telah memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini
2. Seluruh dosen, staf, serta karyawan Fakultas Ekonomi
3. Ibu Bapak tercinta yang telah memberikan kasih sayangnya yang sangat banyak berupa, ilmu, motivasi, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
4. Orang-orang yang ku sayangi dan menyayangi ku yang selalu memberikan motivasi dan doa kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini

5. Saudara-saudara, teman-teman seperjuangan serta semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini

Semoga Allah SWT memberikan balasan atas kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa terdapat banyak kekurangan dalam skripsi ini, untuk itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis sangat berharap penelitian ini dapat berguna dalam rangka menambah wawasan serta pengetahuan kita mengenai obligasi syariah (sukuk). Sekiranya skripsi yang telah disusun ini dapat berguna bagi penulis sendiri maupun orang yang membacanya.

Akhirnya Penulis menyampaikan permohonan maaf atas penulisan skripsi ini jika terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, penulis berharap adanya kritik, saran dan usulan demi perbaikan skripsi yang telah penulis buat di masa yang akan datang, mengingat tidak ada sesuatu yang sempurna tanpa saran yang membangun.

Semarang, 12 Maret 2019

Penulis,

Nila Masalikul Masruroh

3040141137