

**PENGARUH KUALITAS PRODUK KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

Skripsi

Untuk memenuhi sebagian persyaratan

Mencapai derajat Sarjana S1

Program Studi Manajemen



Oleh :

Shofiah Dyah Pangesti

Nim : 30401310961

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

SEMARANG

2018

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi

**PENGARUH KUALITAS PRODUK KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

Disusun Oleh :
Shofiah dyah pangesti
Nim : 30401310961

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

Semarang, 6 September 2018

Pembimbing,



Dr. Budhi Cahyono, SE, MSi
NIK. 210489018

Halaman Persetujuan

**PENGARUH KUALITAS PRODUK KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

Disusun oleh :
Shofiah dyah pangesti
NIM. 30401310961

Telah dipertahankan dihadapan dewan penguji
Pada tanggal 6 september 2018

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing



Dr. Budhi Cahyono, MSi
NIK. 210492030

Peneliti I



Dra. Sri Ayuni, Msi
NIK. 220493036

Penguji II



Dr. Hj. Sitty Yuwalliatin, MM
NIK. 220491024

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Tanggal 6 September 2018

Ketua Program Studi Manajemen

Dr. H. Achmad Adhiatma, S.E., M.M.
NIK. 210499042

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Shofiah Dyah Pangesti

NIM : 30401310961

Dengan ini saya menyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS PRODUK KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PELANGGAN 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, 4 April 2019



Shofiah Dyah Pangesti

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : SHOFIAH DYAH PANGESTI

NIM : 30401310961

Program Studi : S1 MANAJEMEN

Fakultas : EKONOMI

Alamat Asal : BANJARDOWO RT 05 / RW 02 BANJARDOWO

No. HP / Email : 088980037368 / syaqilarahma5@gmail.com

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

PENGARUH KUALITAS PRODUK KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Dan menyetujuinya menjadi hak milik Fakultas Ekonomi 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 Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 4 April 2109

Yang menyatakan,



Shofiah Dyah Pangesti

*Coret yang tidak perlu

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Fainna ma'al usri yusra ,Inna ma'al ' usri yusra

(sebab sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya

Sesudah kesulitan itu ada kemudahan QS.Al-Insyirah:5-6)

“ barang siapa keluar untuk mencari ilmu maka dia berada di jalan

Allah (HR.Turmudzi)

“ muliakanlah anak – anakmu dan baguskanlah pendidikan mereka” (H.R.At –
thabrani dan khatib)

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

Allah SWT

Amie dan bapak yang saya sayangi,yang selama ini membimbing aku, dan selalu
mendoakan aku dengan kasih sayang yang tulus

Untuk suamie , terimakasih selama ini sudah membimbing aku dan memberi
dukungan secara tulus

Keluarga besar FE UNISSULA

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis sampaikan kehadiran ALLAH SWT atas segala limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK , KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING “** dapat diselesaikan dengan baik. Penulis Praskripsi ini dilaksanakan dalam rangka memenuhi tugas akhir penulis guna memenuhi gelar sarjana (Strata I) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Dalam kesempatan ini dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, Penulis sangat ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepada semua pihak yang telah membantu baik secara moril maupun materil dalam proses penyelesaian penulisan praskripsi ini. Untuk itu penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga peneliti bisa menyelesaikan penyusunan penelitian skripsi dengan baik dan lancar.
2. Dr.Budhi cahyono,SE,MSi selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah sabar membimbing, mengarahkan dan memberikan motivasi, saran-saran kepada penulis sehingga usulan penelitian skripsi ini dapat tersusun.
3. Kedua Orang Tuaku Tersayang, Bapak shobirun dan Ibu salbiyah. Terima kasih atas limpahan kasih sayang dan cinta yang tulus, Do'a, Materi,

Dorongan dalam mengejar cita-cita, semangat, serta pengorbanan yang tak ternilai harganya.

4. Ibu Hj. Olivia Fachrunnisa, SE, M.Si, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
5. Bapak Dr. H. Ardian Adhiatma, SE, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
6. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah banyak memberikan segenap ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat kepada penulis.
7. ibu dan bapak tersayang Hj.juariyah, H.sudirman yang telah membantu memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Suami Ervin Choirul Akbar SPDi, dia adalah suami dan penyemangat saya dalam menyusun skripsi. Terima kasih atas waktunya.
9. Semua pihak yang telah membantu saya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu namanya. Terima kasih untuk semuanya.

Penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Kritik dan saran yang bersifat membangun atas segala kekurangan dalam praskripsi ini sangat penulis harapkan. Semoga praskripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Semarang,06 September 2018

Penulis

(Shofiah Dyah Pangesti)