

**PENGARUH SERVICE RECOVERY TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DENGAN KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABLE
INTERVENING PADA PRODUK CV. PERKASA INDAH DI BATANG**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen



Disusun Oleh :

WACHYU BANNU AJI

NIM : 30401210542

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
FAKULTAS EKONOMI
SEMARANG
2018**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wachyu Bannu Aji
NIM : 30401210542

Menyatakan bahwa penelitian skripsi dengan judul: **“Pengaruh Service Recovery Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Kepercayaan sebagai variabel Intervening Pada Produk CV. Perkasa Indah di Batang”** adalah hasil karya saya.

Dengan ini 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 atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis 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 bersedia bila gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas dibatalkan.

Semarang, 02 Oktober 2018

Yang mem:



Wachyu Bannu Aji
NIM. 30401210542

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH SERVICE RECOVERY TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DENGAN KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABLE
INTERVENING PADA PRODUK CV. PERKASA INDAH DI BATANG**

Disusun Oleh :
WACHYU BANNU AJI
NIM. 30401210542

Telah dipertahankan di depan penguji
Pada tanggal 16 September 2018

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing

Dr. Ardian Adhiatma,SE,MM
NIK. 210499042

Penguji I

Drs. Marno Nugroho,MM
NIK. 210491025

Penguji II

Dr. Lutfi Nurcholis,ST,MM
NIK.210416055

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

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Ardian Adhiatma,SE,MM
NIK. 210499042

MOTTO

“Sebaik baik manusia adalah yang paling berguna bagi orang lain”

(Al hadist)

*”Belajarlh, karena tidaklah seseorang itu dilahirkan dalam keadaan berilmu,
dan tidaklah sama orang yang berilmu
dengan orang yang bodoh”*

(Mahfudzat)

*”Jangan pernah tersandung dengan hal-hal yang sudah berada
di belakang kita”*

(Wachyu Bannu Aji)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr. wb

Segala puja dan puji syukur kehadirat Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat, taufiq serta hidayah-Nya, sehingga dapat menyelesaikan penyusunan pra skripsi ini dengan selesai.

Adapun maksud dari penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Strata 1 (S1) pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen di Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Atas berkat bantuan dari berbagai pihak yang telah berkenan untuk memberikan segala yang dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini, perkenankanlah penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Dr.H. Ardian Ahiatma, S.E, M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan saran, masukan serta arahan dalam penyusunan skripsi hingga selesai.
2. Ibu Olivia Fachrunnisa, SE, MSi, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung, yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan sebagai dasar penulisan skripsi ini.
4. Ibu dan Bapakku tercinta, terima kasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak akan pernah kulupakan.
5. Teman-teman seperjuangan, A. Ulil, Syarif, F. Shofa, Reza Kartika dan semua rekan-rekanita yang selalu menemani dan meberikan suport dari awal sampai akhir.
6. Semua pihak yang telah memberikan bantuannya dalam penyusunan skripsi ini dari awal hingga akhir.

Penulis menyadari akan kekurangsempurnaan penulisan skripsi ini. Oleh sebab itu segala kritik maupun saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan agar kelak dikemudian hari dapat menghasilkan karya yang lebih baik. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, September 2018

Penulis,

Wachyu Bannu Aji