

**PENINGKATAN RETENSI PELANGGAN MELALUI *CUSTOMER*  
*RELATIONSHIP* BERBASIS KEPERCAYAAN KONSUMEN**

**Skripsi**

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

**Program Studi Manajemen**



**Disusun Oleh :**

**Ardiansyah**

**NIM : 30401310710**

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

**2019**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**Skripsi**

**PENINGKATAN RETENSI PELANGGAN MELALUI CUSTOMER  
RELATIONSHIP BERBASIS KEPERCAYAAN KONSUMEN**

**(Studi pada JNE Agen Counter Elmira Semarang)**

**Skripsi**

Untuk memenuhi sebagian persyaratan

Mencapai derajat Sarjana S1

Disusun Oleh :

**Ardiansyah**

**NIM: 30401310710**

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya  
dapat diajukan dihadapan sidang dan panitia ujian skripsi

Program studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, Maret 2019

Pembimbing



**Tri Wikaningrum, SE, M.Si.**

**PENINGKATAN RETENSI PELANGGAN MELALUI CUSTOMER  
RELATIONSHIP BERBASIS KEPERCAYAAN KONSUMEN  
(Studi pada JNE Agen Counter Elmira Semarang)**

Disusun Oleh :

**Ardiansyah**

**NIM: 30401310710**

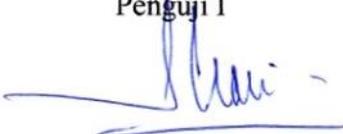
Telah dipertahankan didepan penguji  
pada tanggal 25 Maret 2019

**Susunan Dewan Penguji**

Pembimbing

  
**Tri Wika Ningrum, SE, M.Si.**

Penguji I

  
**Dr. H. Asyhari, SE, MS.i**

Penguji II

  
**Drs. Hj. Sitty Yuwalliatin, MM**

Program studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Sultan Agung Semarang  
Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar sarjana S1

Tanggal 25 Maret 2019

Ketua Program Studi Manajemen

  
**Dr. H. Ardian Adhiatma, MM**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

**Nama : Ardiansyah**

**Nim : 30401310710**

**Jurusan : Manajemen**

**Fakultas: Ekonomi Universitas Uslam Sultas Agung**

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : PENINGKATAN RETENSI PELANGGAN MELALUI KEPERCAYAAN KONSUMEN BERBASIS COSTUMER RELATIONSHIP (Studi Pada JNE Counter Elmira Semarang) dan diajukan untuk diuji pada : 28 Maret 2019 adalah hasil karya saya.

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam tulisan 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 dari penulisan lain, yang saya akui seolah-olah tulisan saya sendiri, kecuali bagian yang bersumber informasinya yang dicantumkan sebagaimana mestinya.

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 juga bersedia bila gelar dan ijasah yang diberikan oleh Universitas dibatalkan.

Semarang, 25 Maret 2019

Yang memberi pernyataan,

  
Ardiansyah

METERAI TEMPEL  
F612FADF470323069  
6000  
ENAM RIBU RUPIAH

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Peningkatan Retensi Pelanggan melalui kepercayaan pelanggan berbasis Costumer Relationship (Studi pada JNE Agen Counter Elmira Semarang).”**. Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Studi Jenjang Strata 1 (S1) Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Hj. Olivia Fachrunnisa, M.Si, Akt, CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Semarang.
2. Dr. Hendar, SE., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Akutansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Semarang.
3. **Tri Wikaningrum**, SE. M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, saran, petunjuk dan selalu meluangkan waktunya dalam menyelesaikan penulisan ini.

4. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang berguna yang berguna bagi penulis.
5. Mama, bapak, kakak, serta adik-adikku tercinta yang telah memberikan dukungan moral maupun materil sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Keluarga di Semarang dari rilaman doaqu juga wisata hati, yang telah memberikan keceriaan dan semangat kepada penulis selama penulis menyelesaikan skripsi ini.
7. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu yang telah memberikan bantuan, dorongan dan motivasi.

Semoga Allah berkenan membalas budi baik bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan, petunjuk dan bimbingan kepada penulis, sehingga tersusun skripsi ini. Akhir kata penulis berharap semoga hasil penulisan ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca maupun pihak yang berkepentingan.

Semarang, 9 September 2018

Penulis

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized letter 'A' followed by several vertical strokes and a long horizontal line extending to the right.

Ardiansyah